



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000087480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009583-12.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado RENAN LUIZ DALPIVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1009583-12.2025.8.26.0003
Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão
Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A
Apelado: Renan Luiz Dalpiva
Relator(a): FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA
Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 4974.

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Golpe da maquininha – Transações realizadas com cartão de crédito mediante fraude – Operações de valores expressivos absolutamente incompatíveis com o perfil de consumo do correntista – Movimentação atípica em curto lapso temporal – Falha na prestação do serviço bancário – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Inexigibilidade das transações reconhecida – Sentença mantida – Majoração dos honorários advocatícios, na forma do art. 85, § 11, do CPC, para 15% do valor da causa – Recurso não provido.

A r. sentença de fls. 255/259, cujo relatório adoto, julgou procedente a presente demanda, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar inexigíveis as transações questionadas (14/01/2025 – R\$45.000,00; e 14/01/2025 – R\$20.000,00).

Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, recorre o requerido almejando a reforma do julgado, alegando, em suas razões de apelação às fls. 269/275, que a) não incorreu em qualquer ato ilícito, destacando que as transações questionadas foram realizadas presencialmente com a via original do cartão e mediante a validação de chip e senha, de uso pessoal e intransferível; b) o recorrido confessou ter realizado a transação, logo a compra é de sua inteira responsabilidade; c) assevera que no momento da transação havia saldo disponível, que possibilitou a efetivação da transação; d)

argumenta que se bloqueasse todas as transações dentro do limite disponível, ainda mais mediante emprego de credenciais seguros, enfrentaria insatisfação dos clientes.

Recurso tempestivo, devidamente preparado e regularmente processado, com contrarrazões às fls. 282/286.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Segundo consta do relatório da sentença, "*Renan Luiz Dalpiva move a presente demanda em face de Banco Santander S.A. Em síntese, aduz que, em 14/01/2025, foi vítima do golpe da maquininha, de modo que foi ludibriado a efetuar o pagamento, por cartão de crédito, dos valores de R\$45.000,00 e R\$20.000,00, achando que se tratava de R\$28,00 referente à compra de parafusos e buchas. Relata que comunicou os fatos ao banco e à Autoridade Policial. Notícia que, embora tenha impugnado as transações, não obteve sucesso na resolução administrativa da questão. Alega que a compra destoava de seu perfil. Assim, pretende reconhecimento da inexistência das transações questionadas*".

A sentença reconheceu, com acerto, a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo autor, como se denota:

"[...] A prova dos autos demonstra que, em 14/01/2025, o autor foi vítima do golpe da maquininha, tendo sido ludibriado a efetuar o pagamento, por cartão de crédito, dos valores de R\$45.000,00 e R\$20.000,00, achando que se tratava de R\$28,00 referente à compra de parafusos e buchas.

O autor teve a cautela de comunicar os fatos à Autoridade Policial, tendo inclusive oferecido representação criminal (fls. 24/27).

Ademais, registre-se que a operação destoava completamente do perfil do autor (fls. 46/59), sendo certo que (i) seu limite de cartão de crédito era de apenas R\$29.570,00; e (ii) a média de suas últimas sete faturas era de aproximadamente R\$3.000,00.

Diante de tal contexto, apesar de se tratar de golpe praticado fora das dependências do banco demandado, os elementos dos autos demonstram que a instituição financeira não atuou com a devida diligência ao permitir a conclusão da operação, que destoava completamente do perfil do autor.

Ora, ao banco era possível ao menos bloquear a conclusão das transações até se certificar de que atendia integralmente à vontade do correntista.

Assim, a responsabilidade civil, na modalidade negligência, não pode ser afastada, concluindo- e que houve prestação de serviços defeituosos pelo banco, que não disponibilizou a segurança necessária à realização de operações financeiras em total descompasso com o perfil do cliente.

Outrossim, atuando no sistema bancário, deve a ré assumir o risco inerente à atividade, respondendo de forma objetiva pelos prejuízos dela decorrentes. Além, disso, cumpre destacar que a ação de terceiros fraudadores deve estar enquadrada dentro dos riscos naturais da atuação no sistema bancário. Aliás, é o que dispõe a Súmula nº 479 do C. STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Assim, não se pode considerar que o dano decorreu exclusivamente de culpa exclusiva do correntista ou do fraudador, pois, conforme já anotado acima, obrigatório seria o bloqueio da transação ou a suspensão do pagamento até efetiva confirmação pelo consumidor, por não ser compatível com o perfil de consumo dela.

Portanto, no caso em análise, deve ser afastada a culpa exclusiva do autor ou de terceiro, e, conseqüentemente, a instituição financeira é responsável pela reparação do dano sofrido".

Como bem reconhecido pela sentença, as operações revelaram-se absolutamente incondizentes com o perfil de consumo do autor, observando-se que foram realizados dois pagamentos de expressivos valores (R\$ 45.000,00 e R\$ 20.000,00) em exíguo lapso temporal de poucos minutos e ambos destinados ao mesmo beneficiário.

Releva destacar também o fato de que as transações em discussão, que totalizaram R\$ 65.000,00, suplantaram o limite disponível do cartão, indicado na fatura do mês da transação como sendo de R\$ 29.570,00 (fls. 60/61), apesar do extrato às fls. 180 da contestação apontar valor diverso (R\$ 59.140,00).

Forçoso concluir que os serviços não foram prestados com a segurança que dele se espera, o que caracteriza o defeito previsto no art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido. "

Nesse sentido também o entendimento desta C. Câmara:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Operação negada pela autora denominada "golpe da maquininha". Ausência de comprovação pelo réu da regularidade da transação. Falha na prestação do serviço caracterizada. Caso em que as despesas são incompatíveis com o perfil da usuária. Inexigibilidade de todos os valores fraudados. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Inexigibilidade reconhecida. Sentença mantida. DANO MORAL. Configuração. Quantum indenizatório. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012679-65.2024.8.26.0554; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 13/06/2025)".

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Golpe da maquininha de cartão - Compras fraudulentas com o cartão de crédito do autor - Movimentação financeira atípica - Operações que destoam do padrão de consumo do correntista - Tentativa infrutífera de solução na via administrativa - Responsabilidade objetiva do banco-réu - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) - Majoração - Acolhimento - Montante fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que melhor se ajusta a hipótese dos autos - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Princípio da Dialética - Não observância - Afronta ao disposto no art. 1.010, II e III do CPC - Réu-apelante que em nenhum momento rebateu ou se manifestou sobre as questões trazidas pela sentença - Razões de apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que não guardam congruência com os fundamentos da sentença - Inteligência do artigo 932, inciso III, do Código de Processo Civil - Ausência de devolutividade - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE - RECURSO DO RÉU NÃO CONHECIDO. (TJSP; Apelação Cível 1022030-66.2024.8.26.0003; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)".

Neste cenário, a sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários advocatícios arbitrados em primeira instância, na forma do art. 85, § 11 do CPC, para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa.

Por fim, uma advertência: atendem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonçalez da Silva
RELATORA
Assinatura digital