



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001301657**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013768-30.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante ADRIANO FERRAZ DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1013768-30.2024.8.26.0003**

**Apelante/Apelado: Adriano Ferraz da Silva**

**Apelado/Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Origem: Comarca de São Paulo – Foro Regional III – Jabaquara - 5ª Vara Cível**

**Juiz de Direito: Dr. Fabio In Suk Chang**

**Voto nº 4400**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO/FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES REALIZADAS VIA CARTEIRA DIGITAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

- 1. Apelações cíveis interpostas por ambas as partes contra sentença que declarou a inexigibilidade de transações financeiras realizadas mediante fraude e condenou o banco ao pagamento de R\$ 3.154,20 por danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais.**
- 2. O banco busca a reforma total da sentença, sob o argumento de culpa exclusiva da vítima. O autor pretende a majoração da indenização por danos morais, sustentando que o valor fixado é insuficiente diante do transtorno sofrido.**

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

- 3. Cinge-se a controvérsia às seguintes questões:  
(i) saber se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira ou culpa exclusiva da vítima; (ii) saber se está configurado o dano moral e qual o montante indenizatório.**

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

- 4. As transações foram autorizadas digitalmente, por meio de carteira virtual, cuja vinculação à conta do consumidor ocorreu no mesmo dia da fraude.**
- 5. O banco identificou e bloqueou uma transação no valor de R\$ 700,00, por considerá-la suspeita. No entanto, permitiu, no mesmo dia e no mesmo estabelecimento, operação de maior valor, na quantia de R\$ 3.154,20 (parcelada em 6 vezes de 525,70), sem adoção de medida preventiva ou confirmação com o cliente.**

6. No caso, as compras contestadas destoam do perfil de consumo do autor. O banco não apresentou prova de que a operação foi efetivamente realizada ou autorizada por ele.

7. A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes ocorridas no âmbito da sua atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ.

8. Ainda que a fraude tenha exigido interação do consumidor, o banco não demonstrou ausência de falha na prestação do serviço, o que afasta a excludente de responsabilidade.

9. Por outro lado, não há nos autos comprovação de lesão a direito da personalidade. O autor não teve o nome negativado nem demonstrou prejuízo financeiro que extrapole o aborrecimento.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso do réu parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais. Recurso do autor prejudicado.

*Tese de julgamento:* “1. O banco responde objetivamente por prejuízos decorrentes de fraude em transação financeira quando falha na prestação do serviço é identificada. 2. O dano moral não se presume e exige comprovação de abalo relevante à esfera extrapatrimonial do consumidor.”

*Dispositivos relevantes citados:* CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, e 14.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1069804-92.2024.8.26.0100, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 13.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1032752-96.2023.8.26.0003, Rel. Mara Trippo Kimura, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma III, j. 11.02.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ambas as partes, contra a sentença de fls. 140/142, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta proferida nos autos da ação proposta por **Adriano Ferraz da Silva** contra **Banco Santander (Brasil) S.A.**, nos seguintes termos:

“*Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para: 1) declarar a inexigibilidade das transações indicadas na inicial e condenar o réu ao pagamento de R\$ 3.154,20, corrigido a partir das transações indevidas pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA -*

*art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento; 2) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00, corrigido desde a presente data pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA - art. 389, par. único do CC) e acrescido de juros de mora contados da citação de acordo com a taxa legal (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º do CC) incidentes mensalmente até o efetivo pagamento.*

*Considerando que "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" (Súmula 326 do STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, ante a singeleza da lide e do julgamento antecipado".*

Alega o réu apelante **Banco Santander (Brasil) S.A.**, em síntese, que houve culpa exclusiva da vítima, pois esta teria possibilitado que terceiros tivessem acesso ao seu aparelho celular, onde constava a carteira digital pela qual foram realizadas as compras. Defende que não houve qualquer falha da instituição financeira, inexistindo, portanto, nexos causal entre os prejuízos debatidos e sua conduta. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 162/166).

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 154/155 e 184/185).

Sem prejuízo, o autor **Adriano Ferraz da Silva** também interpôs apelação, sustentando, em síntese, que o valor arbitrado a título de danos morais é insuficiente para reparar os prejuízos sofridos, além de não ser capaz de dissuadir a prática de novas condutas semelhantes. Argumenta que, em razão da fraude, sofreu desvio produtivo e impacto significativo em suas finanças. Requer a reforma da sentença para majorar o valor indenizatório por danos morais para R\$ 10.000,00.

Contrarrazões apresentadas (fls. 167/171).

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 55).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta, em 07/05/2024, o autor recebeu uma ligação telefônica de número que afirma pertencer à instituição financeira demandada (4004-3535 – fls. 18), ocasião em que foi alertado acerca de uma suposta compra indevida em sua conta, com bloqueio preventivo.

Durante a conversa, o suposto funcionário teria dito que a conta do autor estaria sendo alvo de ataque e que sua senha estaria sendo alterada, recomendando, por razões de segurança, a adoção imediata de procedimentos no aparelho celular a fim de impedir o acesso indevido.

O autor acreditou cuidar-se de contato legítimo, sobretudo porque o interlocutor demonstrava conhecer diversos dados sigilosos de sua titularidade, como número do RG, CPF, conta bancária, agência, filiação, últimas transações realizadas e saldo disponível, seguiu as orientações e realizou nova troca de senha de seu aplicativo bancário.

Após o término da ligação, que caiu repentinamente, tentou contato com o banco e então foi informado de que havia sido vítima do chamado “Golpe do Falso Funcionário”, fraude caracterizada pela indução em erro mediante o uso de informações sigilosas.

Relata o requerente que, em decorrência do golpe, foram realizadas as seguintes transações de sua conta bancária: (i) uma operação de crédito no valor de R\$ 700,00, cancelada pela instituição financeira (fls. 22); e (ii) uma operação de crédito no valor de R\$ 3.154,20, parcelada em seis vezes de R\$ 525,70, aprovada e não estornada (fls. 23).

Diante dos fatos, registrou boletim de ocorrência (fls. 35/36) e afirma que apresentou reclamações junto ao estabelecimento físico da instituição financeira, mas não obteve o ressarcimento de valores.

Na contestação, o réu defendeu que as transações foram realizadas por aproximação, via Samsung Pay, cujo cartão foi vinculado a carteira digital do autor em 07/05/2024, através de inclusão manual mediante contato com a central de atendimento, confirmando-se a autenticação do cliente com o ID



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Santander (fls. 95). Sustentou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e requereu a improcedência dos pedidos iniciais.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o réu apresentou: (i) Faturas do autor (fls. 101/106); (ii) Prints de tela sistêmica com registro de solicitação de cartão virtual (fls. 107); (iii) Regulamento Cartão de Crédito Santander - Pessoa Física (fls. 109/120).

Intimadas as partes para especificação de provas, o autor ressaltou a discrepância entre as transações contestadas e aquelas que usualmente realizava, e requereu que o réu esclarecesse, documental e matematicamente, se as transações estavam alinhadas ao seu perfil de consumo (fls. 136/138). O réu, por sua vez, limitou-se a pedir o julgamento antecipado (fls. 139).

Sobreveio sentença, na qual o juízo de origem julgou procedentes os pedidos iniciais, para declarar a inexigibilidade das transações questionadas e condenar o réu ao pagamento de R\$ 3.154,20 por danos materiais e R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

A despeito do alegado pela instituição financeira, é inafastável sua responsabilidade. Mesmo que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, cabia ao Banco o ônus de comprovar a ausência da falha de prestação de serviços, o que não fez.

É certo que, em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

No caso, foram realizadas duas compras na mesma data (07/05/2024) e no mesmo estabelecimento, denominado “NTP ADEGA”, nos valores de R\$ 700,00 e R\$ 3.154,20 (parcelada em 6 vezes de R\$ 525,70), ambas incompatíveis com o perfil de consumo do demandante, conforme se extrai das faturas dos meses anteriores à fraude (fls. 26/34).

Ressalte-se que o Banco réu não impugnou a alegação de discrepância com o perfil de consumo, inclusive, reconheceu como suspeita a transação de menor valor (R\$ 700,00), bloqueando tanto esta transação quanto o cartão online pelo qual ela foi efetivada (fls. 24/25).

Apesar disso, foi autorizada a transação de maior valor

(R\$ 3.154,20), feita na mesma data e no mesmo estabelecimento, sem registro de estorno ou qualquer providência, o que evidencia a falha da instituição financeira.

Nesse contexto, ainda que a interação entre o autor e o golpista tenha sido relevante para a concretização da fraude, a instituição financeira não comprovou que o consumidor, pessoalmente, realizou as operações, o que reforça a fragilidade de seus sistemas de segurança.

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 141):

*“Com efeito, as transações eram divergentes do perfil do correntista, tanto que o banco réu enviou mensagem, via whatsapp, mensagem acerca da compra na mesma maquineta e em valor inferior à impugnada nos autos (fls. 24/25) - o que indica que o próprio banco desconfiou das transações, mas nada fez para evitar a fraude.*

*O bloqueio preventivo, ou ao menos a tentativa de contato com o cliente, são medidas possíveis e exigíveis da instituição bancária, sob pena de responsabilidade, conforme julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo: TJSP; Apelação 1003339-13.2017.8.26.0047; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2018; Data de Registro: 21/05/2018; TJSP; Apelação 1005588-69.2017.8.26.0003; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2018; Data de Registro: 21/06/2018.*

*Por outro lado, a costumeira assertiva de que as transações são feitas mediante uso de senha ou cartão não afasta a responsabilidade do réu, mormente porque já é notório que os criminosos conseguem obter a senha por outros meios. E seja qual for o método utilizado pelo(s) criminoso(s) na obtenção da senha (clonagem, concurso de hacker ou ciberpirata, spyware, malware, engenharia social, subtração etc.) incide a responsabilidade da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do 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".*

Diante de tais elementos, é forçoso reconhecer que houve falha na prestação de serviços do banco, que deixou de prestar o atendimento adequado ao consumidor, possibilitando, assim, a prática do golpe.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro,

consoante o disposto na Súmula 479, do 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*”.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Vejam-se julgados exemplificativos:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Contrato de prestação de serviços bancários - Golpe do "falso funcionário" ou da "falsa central de atendimento" - Sentença de parcial procedência - Acerto - Apelo do réu - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil da autora (empréstimo; transferência bancária; pix) - Fraude reconhecida - Inexistência das transações - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - Devida a restituição de valor pertencente à autora e transferido de sua conta - SENTENÇA MANTIDA, com majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - RECURSO NÃO PROVIDO”.* (TJSP; Apelação Cível 1069804-92.2024.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RECURSO DESPROVIDO. FALSA*

*CENTRAL DE ATENDIMENTO. I. CASO EM EXAME*  
*1. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com restituição de valores e reparação de danos morais, envolvendo golpe da falsa central de atendimento. A autora foi induzida a realizar procedimentos fraudulentos, resultando em débitos não reconhecidos em seu cartão de crédito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e (ii) a existência de danos morais decorrentes do evento. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Relação de consumo. Operações fora do perfil da consumidora. Compras no cartão em valores destoantes do perfil da consumo da parte autora. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C. 4. Dano moral. Não configurado. Situação que não extrapola o mero aborrecimento. IV. DISPOSITIVO 5. Recursos desprovidos". (TJSP; Apelação Cível 1032752-96.2023.8.26.0003; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025) (grifo nosso).*

Assim, deve ser mantida a condenação do réu à ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 3.154,20, na forma da sentença.

Por outro lado, quanto ao pedido de danos morais, entendo que não há fundamento para condenar a ré ao pagamento de indenização.

A negativa de ressarcimento não veio acompanhada de demonstração de impossibilidade ou dificuldade para honrar compromissos financeiros, negativação indevida, ou outra causa capaz de atingir sua esfera de direitos extrapatrimoniais.

Embora o autor tenha custeado o valor da fatura antecipadamente, a fim de se ver livre de cobranças e iminentes negativações, falhou a demonstrar que a quantia lhe impediu de arcar com seus compromissos financeiros.

Aliás, extrai-se da petição inicial que a causa de pedir da reparação extrapatrimonial foi genérica, fundada na tese de dano moral presumido por responsabilidade da instituição financeira, e suposta ocorrência de vazamento de dados (fls. 10), sem qualquer alegação de prejuízo concreto.

Não se nega que o autor tenha sofrido aborrecimentos em razão da falha do Banco, além de ter despendido tempo para resolver a questão. Contudo, para que fiquem configurados os danos morais, seria necessário que a parte sofresse angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade, o que não se comprovou.

Assim, tendo em vista que os prejuízos do autor se limitam à esfera patrimonial, comporta parcial acolhimento o recurso, apenas para afastar a condenação do réu ao pagamento de reparação por dano moral.

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do réu, para afastar a condenação por danos morais e, por consequência, fica prejudicado o recurso do autor, que pleiteava a majoração do *quantum* indenizatório.

Diante da sucumbência recíproca, considerando a proporção em que cada parte foi sucumbente e tendo em vista o disposto no art. 86, *caput*, do CPC, condeno ambas as partes a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais.

Ao réu caberá o pagamento de verba honorária no valor de 20% dos pedidos julgados procedentes em favor do autor (dano material) e ao autor, o pagamento no valor de 10 % sobre o pedido julgado improcedente em favor do réu (dano moral), ressalvada a gratuidade deferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu e JULGAR PREJUDICADO o recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**