



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044250

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015575-07.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ANDREZA APARECIDA TORRES FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1015575-07.2024.8.26.0320

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Andreza Aparecida Torres Fernandes

Comarca: Limeira

Juiz(a): Flavio Dassi Vianna

Voto nº 23643

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de procedência. Recurso do corréu Banco Santander.

1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesada por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial do corréu Banco Santander, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. Realização de abertura de conta digital perante a corré Picpay, e transferência de valores depositados em poupança administrada pelo Santander para tal conta digital, sendo tais valores consumidos, seguidamente, por diversas transações via Pix, ocorridas em minutos, para um terceiro desconhecido. Operações destoantes do perfil da autora. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação dos serviços (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessidade de recomposição dos valores desviados da conta poupança da autora, a fim de que seja ressarcida pelo dano material suportado.

2. Dano moral demonstrado. Autora suportou o desvio de valores de sua conta bancária, equivalentes a suas economias de uma vida, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00 que deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.

3. Sentença parcialmente reformada, tão somente para reduzir-se o valor da indenização por dano moral. **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou procedente a ação, “*para condenar solidariamente os réus a pagarem à autora o valor do seu prejuízo material de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), com correção monetária pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC) desde a data da transferência (05/09/2024) e juros de mora pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e §1º, do CC) contados da citação, mais indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC), a partir da data da sentença, nos termos da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, além de juros de mora calculados pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e §1º, do CC), contados da data do ilícito (05/09/2024), nos termos do artigo 398 do Código Civil. Diante da sucumbência, condenou-se os réus ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil.*” (fls. 321/326).

A parte ré, ora apelante, sustenta, em síntese, que: (a) ausência de falha na prestação dos serviços bancários, não sendo devida qualquer espécie de indenização; (b) instrumentalização do golpe da falsa central; (c) fato exclusivo da vítima ou de terceiro, bem como nexos causal inexistente; (d) o dano moral não restou demonstrado; e (d) alternativamente, requer a redução do valor de tal indenização (fls. 330/339).

Contrarrazões a fls. 345/350.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Restou incontroverso que a autora foi vítima do chamado golpe da central telefônica, pelo qual fraudadores, entram em contato telefônico ou via

SMS, com o correntista, informando a ocorrência de movimentação atípica em sua conta bancária, passando-se por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos pessoais do correntista e da conta, convencendo-o a realizar movimentações de valores em favor dos falsários, sob o falso argumento de que ele estaria resguardando suas finanças do poder de criminosos.

Diante de tal abordagem e seguindo as orientações do meliante, a autora realizou a abertura de conta digital perante a corré “Picpay”, tendo transferido de sua conta poupança administrada pelo corréu Banco Santander, a quantia de R\$ 2.500,00 para tal conta digital. Seguidamente, em questão de minutos, a autora realizou diversas transferências, via Pix, de tal conta digital, em favor de um único terceiro, por ela desconhecido (Edson Pereira da Silva), sendo consumido, rapidamente, tal numerário (cf. fls. 34/35).

Ela requereu a condenação solidária dos corréus ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$ 2.500,00, além do arbitramento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, sendo a ação julgada procedente.

Insta consignar que a autora noticiou os fatos à Autoridade Policial (cf. B.O. de fls. 36/37), tendo realizado reclamações administrativas junto aos corréus, inclusive através do Banco Central, restando inexitasas todas as tentativas de resolução do impasse administrativamente (fls. 40/43, 47/50 e 52/57).

Como bem consignou o juízo “a quo”: *“No caso dos autos, a responsabilidade do Banco Santander (Brasil) S.A. restou comprovada em virtude do vazamento das informações bancárias da autora, o que possibilitou a aplicação do golpe. O fato de o estelionatário ter conhecimento do saldo das aplicações da autora em tempo real é um indicativo robusto de falha na segurança dos dados bancários do Santander. Essa conduta facilitou a ação do criminoso e induziu a vítima a crer na autenticidade do contato.”* (fls. 323). Ademais, o banco apelante autorizou a realização de transferência bancária em valor considerável, destoante do perfil da cliente, o que demandava, portanto, o bloqueio preventivo da conta para movimentações financeiras, o que não ocorreu.

Tal cenário fraudulento somente foi possível, em razão de falha na inviolabilidade dos dados pessoais e bancários da autora.

Ademais, como dito, verifica-se falha da instituição financeira apelante ao autorizar a operação, de forma incompatível com o perfil habitual de utilização da conta, como se denota pelos extratos de fls. 62/75, deixando de detectar a fraude em tempo suficiente a impedir a ocorrência do golpe. Ressalte-se ter ocorrido operação em quantia significativa aos rendimentos da autora, que destoava por completo do perfil da correntista, sem que o setor antifraude do banco constatasse tal ocorrência, deixando, indevidamente, de bloqueá-la, como restou incontroverso.

A responsabilidade da instituição financeira ré, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, referendado pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ambas as instituições financeiras tinham a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro da autora e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil da consumidora ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

Dessarte, os valores transferidos da conta poupança administrada pelo Banco Santander para a conta digital aberta perante a Picpay, consumidos seguidamente pelos fraudadores, em questão de minutos (R\$ 2.500,00), devem ser restituídos à autora, para que haja a recomposição da consumidora ao 'status quo ante'.

2. Resta evidente a ocorrência de dano moral, por ter a autora suportado a subtração de valores de sua conta bancária, os quais representavam a economia de uma vida, além das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente, fazendo-a desviar de suas funções laborais, tendo que ingressar com a presente demanda, de modo a ver solucionado um problema de rápida e simples solução.

As instituições financeiras deveriam cercar-se das diligências necessárias no desempenho de suas atividades econômicas, antes da concretização de suas operações, a fim de evitar a ocorrência de danos contra terceiros e sua clientela, como no caso retratado nos autos.

A fixação do *quantum* indenizatório deve dar-se com base em certos parâmetros, que têm sido consagrados pela doutrina e pela jurisprudência, como as condições econômicas e sociais das partes e a intensidade do dano, atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse passo, de acordo com aqueles parâmetros e com os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, tratando-se de dano de média monta, verifica-se como razoável reduzir-se o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária desde a publicação deste acórdão, pelo IPCA, e juros moratórios pela SELIC (descontado o IPCA) desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual, quantia que não é vil e, ao mesmo tempo, não provoca enriquecimento indevido.

Decerto, referido valor não representa enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigoso precedente que possa transmutar uma pretensão legítima de mitigação do abalo moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele os corréus, sendo assim apenados, a ser mais cuidadosos quando da concretização de suas operações, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

3. Portanto, reforma-se a sentença, tão somente para reduzir-se o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária desde a publicação deste acórdão, pelo IPCA, e juros moratórios pela SELIC (descontado o IPCA) desde a citação.

Diante da discreta alteração promovida na sentença, sendo mantida a procedência da ação, mantém-se o percentual dos honorários advocatícios (10% sobre o valor da condenação).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração”* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator