



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000101456**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015583-28.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCILENE RODRIGUES DE OLIVEIRA, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**PENNA MACHADO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 32.183**

**APELAÇÃO Nº: 1015583-28.2025.8.26.0100**

**APELANTE: LUCILENE RODRIGUES DA SILVA**

**APELADOS: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. E OUTRO**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**JUIZA “A QUO”: PRISCILLA BITTAR NEVES NETTO**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória – Contrato Bancário – Envio de “Pix” e pagamento de boletos em favor de estelionatários - Sentença de improcedência – Insurgência que não prospera – Fundamentos da r. Sentença não controvertidos adequadamente – Autora que não comprova, minimamente, a utilização de canais dos Bancos Réus, a atuação de seus prepostos, ou o uso de dados confidenciais para a realização da fraude – Comunicação via ligação telefônica – Envio de valores de forma espontânea à pessoa que se identifica como Procurador Judicial de outra Ação Judicial que litiga com Empresa distinta – Interpelação para pagamento de taxas judiciais para o levantamento de valores de indenização supostamente fixada – Responsabilidade dos Requeridos não caracterizada – Aplicação dos Enunciados n.º 12 e 14 desta e. Seção de Direito Privado – Desrespeito ao perfil de consumo da Autora – Inaplicabilidade – Ato volitivo espontâneo da Requerente em realizar os respectivos pagamentos – Transações, ademais, bloqueadas preventivamente, com a ratificação e insistência em seus termos realizada pela própria Autora, com a confirmação do envio do numerário por confirmação biométrica - Inexistência de falha de segurança oriunda de fortuito interno dos Fornecedores – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros evidenciada – Sentença mantida – Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 339/343, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos contidos na “Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais”, ajuizada por Lucilene Rodrigues da Silva, em face de “Banco Santander Brasil S/A” e “Picpay Bank – Banco Múltiplo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

S.A.”, condenando a Autora ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da causa.

Inconformada, apela a Autora (fls. 346/358), apresentando extenso retrospecto do quanto processado, especialmente no que se refere a causa de pedir descrita na petição inicial e do “modus operandi” do golpe realizado.

Quanto ao mérito recursal em si, essencialmente destaca a responsabilidade objetiva das Instituições Financeiras frente aos eventuais danos sofridos por seus clientes no exercício de suas respectivas atividades, especialmente diante das diretrizes do Código de Defesa do Consumidor e dos termos da Súmula nº 479, do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Assim, relacionando o golpe realizado com a sua atividade de correntista afirma que o valor transferido está em desacordo com o seu perfil de consumidora, especialmente diante do alto valor envolvido, de forma que comprovada a culpa dos Bancos Réus pelos prejuízos sofridos, e a falha de segurança em seus sistemas, o que indica a falha na respectiva prestação de serviços, colacionando precedentes.

E com base nestas premissas, destaca a responsabilidade solidária dos Apelados, e a configuração de dano moral e material em seu desfavor, esmiuçando os seus termos, buscando demonstrar a lesão que sofreu em sua esfera de direitos em ambas as vertentes, novamente colacionando precedentes, pugna pela fixação da indenização pela lesão extrapatrimonial em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Derradeiramente, pugna pela condenação dos Requeridos ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Por fim, requer o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença,



com o final reconhecimento da procedência dos pedidos realizados.

Recurso processado regularmente, com apresentação das Contrarrazões (fls. 362/370 e 371/377).

### **É o breve Relatório.**

Cuida-se de “Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais”, ajuizada por Lucilene Rodrigues da Silva, em face de “Banco Santander Brasil S/A” e “Picpay Bank – Banco Múltiplo S.A.”, alegando, para tanto, que no 14 de janeiro de 2.025, foi interpelada por uma mensagem enviada via ligação telefônica, por pessoa que se identificou como Procurador de Empresa com a qual litiga em Autos diversos, informando, em síntese, o sucesso daquela Ação Judicial movida previamente, e o pagamento realizado em seu favor.

Todavia, segundo alega, na referida ligação, o autointitulado Advogado aponta condição para o levantamento da quantia, que seria o depósito prévio de certas taxas judiciais, de forma que procedeu, realizando o depósito de quantias e pagamento de boletos a totalizar o montante indicado.

Ocorre que, sequencialmente, tomou conhecimento que foi vítima de um golpe, e mesmo com a identificação da conta corrente do destinatário dos valores e as diligências realizadas, não logrou êxito em obter a restituição das quantias depositadas indevidamente e dos pagamentos indevidos realizados.

Assim, entendendo que a ação dos meliantes se deu em razão da falha de segurança do sistema dos Bancos Réus, pugnou pela condenação destes no pagamento das indenizações que entende cabíveis.

Respeitadas as razões do inconformismo exaradas, o Recurso não merece



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento.

Em que pese a insistência da Autora na arguição de suas teses formuladas na exordial, em verdade, esta não enfrenta a contento as razões de decidir expostas na r. Sentença recorrida, de forma que a sua Insurgência não observa adequadamente o princípio da dialeticidade.

Na verdade, a Apelante se olvida de termos essenciais constatados no processamento do Feito, e que se mostraram imprescindíveis para reconhecer a improcedência da Demanda.

De toda sorte, e da leitura dos termos da petição inicial, e dos próprios fatos relatados acima, verifica-se a completa inexistência de qualquer prova a demonstrar, efetivamente, não só a intervenção de pessoa se dizendo como Preposta dos Bancos Réus, como também acerca de conduta realizada com o uso da estrutura das Casas Bancárias, ou mesmo de seus canais de comunicação.

Ao contrário, trata-se de interpelação que partiu de pessoa se identificando como seu Procurador de Empresa distinta, com a qual litiga em Autos diversos, mencionando procedimentos referentes à Ação ajuizada, bem como, pagamento de taxas para o levantamento de suposta indenização que lhe foi concedida.

Ou seja, dos atos descritos, não se extrai qualquer ingerência que se aproxime minimamente de efetiva prestação de serviços pelos Réus, sendo certo que por se tratar de meros depositários das quantias contidas em conta corrente vinculada, não podem ser responsáveis por toda e qualquer atividade financeira realizada por seus clientes.

Com efeito, e diante da situação em tela, inevitável que o caso vertente

seja analisado de acordo com os precedentes publicados por esta Colenda Seção de Direito Privado, com o seguinte teor:

*“Enunciado nº 12 – Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”*

*“Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”*

Isto posto, e como se observa dos precedentes elencados, e de observação obrigatória (mesmo que o primeiro não se aplique, exatamente, ao caso concreto, mas sim, por analogia, sendo insofismável a aplicabilidade do segundo), a responsabilidade das Instituições Financeiras nestas espécies similares de golpes somente pode ser caracterizada quando verificada hipótese de fortuito interno e falha na segurança da respectiva prestação de serviços, que se dá, essencialmente, com o vazamento de dados sigilosos utilizados pelos fraudadores, ou com a utilização dos seus canais internos de comunicação e atendimento ao consumidor.

Quanto ao suposto desrespeito o perfil de consumo da Apelante, tal tese não se aplica no presente caso, dado que, obviamente, foi a própria consumidora, de livre e espontânea vontade, quem promoveu os atos necessários para a realização das respectivas transações, com o uso de suas senhas pessoais, e ainda, confirmação via biometria, de forma que, evidentemente, não houve ação de falsários propriamente

relacionada aos serviços bancários prestados.

A propósito, e como já mencionado acima, a Magistrada de Primeiro Grau verificou detalhes importantes no cometimento da fraude, os quais não foram, em qualquer momento, impugnados pela Autora Recorrente, e que afastam a aplicação de sua tese recursal, os quais merecem a transcrição:

*“As operações foram feitas por meio de sua **senha pessoal e validadas pela Autora através de autenticação biométrica** (fls. 164 e 284), e, demais disso, certo que o requerido PicPay **chegou a realizar bloqueio cautelar do recebimento da transferência** no valor de R\$ 186.000,00, o qual foi posteriormente liberado após constatação de que se tratava de conta de mesma titularidade, não havendo, portanto, indicação de que houve falha no sistema interno da Instituição Financeira.*

*Os valores foram então transferidos a **terceiros por meio de Pix e pagamentos de boletos bancários realizados pela própria Autora, validados por meio biométrico** (fls. 160/164), sob a orientação dos falsários (grifo nosso)”. (fls. 341/342).*

Ou seja, destas assertivas, observa-se que, em um primeiro momento, houve a transferência de valores entre contas pessoais da Autora, de forma que não há que se falar em bloqueio por desvio de perfil de consumo.

Entretanto, no segundo momento, como restou claro nos Autos, **houve o bloqueio de transferências por parte do Corréu**, sendo certo que, diante de tais fatos, a própria Autora procedeu com a **confirmação da transferência**, autenticando seus termos mediante o uso da **leitura biométrica**.

E mais, os pagamentos foram realizados de forma pulverizada, inclusive com o pagamento de boletos, novamente, voluntariamente pela própria Requerente.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ora, tratando-se de ato volitivo inegável, e ainda, confirmado mesmo após bloqueio cautelar de seus termos, com o uso regular dos meios para tal fim, não há o que se falar em falha nos sistemas dos Requeridos diante do engodo narrado, tampouco responsabilidade de sua parte pelos danos supostamente sofridos pela Autora.

Sendo assim, não infirmadas as fundamentações de fato e de Direito expostas pela D. Juíza “a quo”, infundadas as razões recursais, não há nada a reparar na r. Sentença de Primeiro Grau acertadamente proferida, ratificando-se seu teor, conforme os termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (AgInt no AREsp nº 888531/RS, Ministro Luís Felipe Salomão, DJ 15/03/2017).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, mantida na totalidade a r. Sentença proferida, majorando-se os honorários advocatícios sucumbenciais para a proporção de 15% (quinze por cento) do valor da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 11º do Código de Processo Civil.

**Penna Machado**  
**Relatora**