



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000300012

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020108-96.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada FLÁVIA MEDEIROS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1020108-96.2025.8.26.0506

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELADO: FLÁVIA MEDEIROS

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: HÉBER MENDES BATISTA

VOTO Nº 1002

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO BANCO RÉU. PARCIAL ACOLHIMENTO. Relação de consumo. Prestação de serviços bancários. Autora que foi induzida a realizar transferências via PIX a terceiro, sob coação e ameaças a familiares. Transferências via PIX de valores consideráveis, em curto espaço de tempo, que destoam consideravelmente do perfil da autora. Falha na segurança sistêmica, diante da ausência de mecanismos eficazes de detecção e bloqueio de movimentações atípicas realizadas em conta da autora. Dever do réu detectar as transações suspeitas e, de prontidão, tomar providências necessárias para ao menos confirmar a regularidade ou não da operação, procedendo, se necessário, o bloqueio, suspensão ou rejeição do que destoa do padrão perfil consumidor/cliente. Fortuito interno que não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Nexo de causalidade verificado. 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. Danos morais, contudo, não configurados. Inexistência de notícia de negativação de crédito ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento. Inexistente culpa mais grave do réu. Condenação afastada. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 302/315, que julgou procedente a ação para condenar o réu ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de danos materiais, bem como R\$10.000,00 a título de danos morais.

Em suas razões recursais (fls. 320/345), suscita o banco apelante preliminar de ilegitimidade passiva, bem como necessidade de denunciação

à lide do beneficiário da operação bancária impugnada na ação. Quanto ao mérito, defende a inexistência de reponsabilidade do banco apelante pelos fatos narrados na inicial, tendo em vista que as transações via PIX foram realizadas pela parte autora, em aparelho autorizado, com geolocalização habitual e mediante a utilização de senha pessoal, tendo a autora incorrido em culpa exclusiva ao transferir valores a terceiro desconhecido. Sustenta que o golpe foi praticado mediante manipulação psicológica, não havendo nos autos qualquer demonstração de vulnerabilidade tecnológica do sistema bancário. Requer, assim, a reforma da sentença.

Devidamente intimada, a apelada apresentou contrarrazões (fls. 354/367).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

É o relatório.

Inicialmente, rejeito as preliminares suscitadas pelo banco apelante.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante, tendo em vista que, nos termos das Súmulas n^{os} 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras, na condição de fornecedoras de serviços e em virtude de sua responsabilidade objetiva como integrantes da cadeia de consumo, possuem legitimidade para figurar no polo passivo de ações que versem sobre fraudes bancárias ocorridas no âmbito de suas operações.

Ademais, no que concerne ao alegado litisconsórcio necessário, o artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor proíbe a denúncia da lide nas demandas voltadas à tutela de direitos ou à reparação de prejuízos sofridos pelo consumidor, competindo à parte ré, caso entenda necessário, ajuizar ação autônoma para exercício do direito de regresso, se o caso.

Quanto ao mérito, o recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se, na origem, de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual sustenta a parte autora que em 15/03/2025 foi contatada por indivíduo que realizou ameaças a seus familiares. Alega que, sob coação e acreditando proteger seus entes queridos, realizou duas transferências via PIX no valor de R\$5.000,00 cada, às 12h16min35s e às 12h29min04s, ambas para conta de Gustavo Amorim de Sena no Banco Inter (fls. 23/26).

Defende que a instituição financeira falhou na prestação do serviço ao não impedir movimentações atípicas e incompatíveis com seu perfil, deixando de adotar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, nos termos da Resolução BCB n^o 147/2021, especialmente em seu art. 39-B, o que atrai a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A ação foi julgada procedente, insurgindo-se o banco réu, pugnando pela reforma do julgado.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que os réus atuam como fornecedores de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido.

Neste sentido, ademais, anote-se que o Código de Defesa do Consumidor também se aplica às Instituições Financeiras, na esteira Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça: “*Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

No caso em apreço, é incontroverso que a autora foi vítima de um golpe engendrado por terceiros criminosos, que se utilizam de alegações falsas e ameaças a familiares da autora para coagir a autora a realizar transferência de valores por meio de operações via PIX.

Em que pese a alegação do banco apelante de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, razão não lhe assiste.

A jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que: “*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***” (g.n.).

Nesse sentido, consolidou-se na jurisprudência pátria o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente.

Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Isto é, não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de números previamente entabulados pelas partes.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a parte autora, coloca à disposição da clientela recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

No caso em apreço, o conjunto probatório produzido nos autos demonstra que as transações impugnadas destoam consideravelmente do perfil habitual da autora. Destaque-se que foram realizadas 2 (duas) transferências bancárias (Pix), no valor de R\$5.000,00 cada, em sequência, com poucos minutos de diferença entre elas, a destinatário desconhecido da autora, com quem nunca teve histórico de relação bancária.

Os extratos da conta bancária da autora relativos aos três meses anteriores aos fatos – janeiro a março/2025 (fls. 38/60) demonstram movimentações modestas, em valores, em sua maioria, inferiores a R\$100,00, de modo que duas saídas de R\$5.000,00, fogem completamente ao padrão da correntista.

No presente caso, diante da natureza das transações e o período da sua realização, conduta claramente suspeita e condizente com fraude, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Nesse contexto, cabia ao réu, ao detectar as movimentações estranhas, atuar para evitar possíveis fraudes. Nesse ponto, cita-se entendimento do STJ: *“nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos”* (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Percebe-se, portanto, que o banco réu nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pelo consumidor.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade do requerido: as operações destoavam consideravelmente do perfil da autora enquanto cliente, de modo que o réu deveria ter dispositivos ou meios de segurança adequados para identificar, instantaneamente, a compatibilidade das operações para com o perfil de seu cliente.

Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, houve falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, do que se extrai a referida responsabilidade pelo ocorrido.

Nesse sentido, confira-se precedentes deste E. TJSP, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos semelhantes:

Ação de obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais - autor vítima de golpe praticado por terceiros - transações não reconhecidas em sua conta corrente - vulneração de dados pessoais e bancários - transações não correspondentes ao perfil de consumo habitual - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - fortuito interno - responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - condenação à devolução da quantia subtraída da conta corrente - dano moral não configurado - ação julgada parcialmente procedente - recurso provido, em parte, para esse fim. (Apelação Cível 1001183-50.2023.8.26.0400; Relator: Coutinho de Arruda; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 01/10/2025)

Ementa: AÇÃO INDENIZATÓRIA A DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR arguida em contrarrazões - Violação ao princípio da dialeticidade - Rejeição - Razões recursais que, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam adequadamente os fundamentos da r. sentença recorrida - MÉRITO - Relação de consumo - Prestação de serviços

bancários - Golpe do "falso advogado" - Sentença de improcedência - Desacerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil do autor - Fraude reconhecida - 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) - RESSARCIMENTO DAS QUANTIAS TRANSFERIDAS - Cabimento - DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 8.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva do réu - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - PRELIMINAR REJEITADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1109247-50.2024.8.26.0100; Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 13/11/2025)

Nesta conformidade, a hipótese é de reconhecimento da responsabilidade do banco réu pelos danos materiais sofridos pela autora, não comportando qualquer reforma a r. sentença neste ponto.

Respeitado o entendimento adotado na origem, os danos morais, contudo, são indevidos.

É cediço que a configuração de danos à esfera moral exige a dor, o sofrimento, a angústia profunda.

Desta forma, o ilícito praticado deve revestir-se de relevância e gravidade, sob pena de colocar-se no mesmo patamar os desgostos ou incômodos decorrentes da convivência social.

O ato praticado deve, portanto, atingir bens personalíssimos do autor, já que o mero dissabor não é apto a ensejar o dever de indenizar, nem

tampouco o mero descumprimento contratual.

Conforme adverte Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exagerada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, 7ª edição, Atlas, p. 80).

No caso vertente, embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora decorrentes dos fatos narrados, não houve, efetivamente, circunstâncias que extrapolem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados em especial por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Com efeito, não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Ademais, o banco réu não agiu com culpa mais grave, sendo certo que a conduta da vítima foi essencial para o êxito do golpe, razão pela qual é o caso de afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse sentido, confira-se precedente deste E. TJSP, inclusive desta C. Câmara, em casos similares:

Ementa: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram

vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Dano morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025. (Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Relator(a): Jayme de Oliveira; Comarca: Lençóis Paulista; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/04/2025)

Ementa: APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do falso sequestro – Transferência de valores e transações por meio de agência bancária – Autor vítima de extorsão qualificada, mediante grave ameaça – Falha na segurança – Falha na prestação do serviço – Fortuito externo – Inocorrência – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Verbete 479 da Súmula de Jurisprudência do C. STJ – Teoria do Risco da Atividade – Transações de alto valor, realizadas em curto espaço de tempo e que fogem do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perfil do cliente – Danos materiais configurados e que devem ser reparados – Danos morais - Inocorrência - Recursos não providos. (Apelação Cível 1001198-31.2024.8.26.0514; Relator(a): Simões de Almeida; Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 13/11/2025)

Nessa conformidade, dá-se parcial provimento ao recurso, tão somente para afastar a condenação do banco apelante por dano moral.

Por derradeiro, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Em razão da sucumbência recíproca, uma vez que ambas as partes decaíram parcialmente de seus pedidos, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais, nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil. Assim, as partes arcarão com o pagamento das despesas processuais na proporção de 50% para cada uma das partes. Fixo os honorários advocatícios em desfavor da parte ré em 15% do valor da condenação (R\$10.000,00), e em desfavor da autora em 15% do valor proveito econômico não obtido (R\$10.000,00), observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO.**

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator