



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000254789**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024351-40.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JOSÉ AILTON BISPO DOS SANTOS.

**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) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**THIAGO DE SIQUEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 63.840**

**APELAÇÃO Nº 1024351-40.2025.8.26.0100**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**APTE.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.**

**APDO.: JOSÉ AILTON BISPO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA)**

**INTERDOS.: NU PAGAMENTOS S/A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.**

Ação de indenização por danos materiais e morais – Procedência parcial – Insurgência do corréu Banco Santander (Brasil) S/A. – Transações financeiras via PIX não reconhecidas pelo autor – Fraude praticada por terceiros – Movimentações financeiras que destoam do perfil do cliente – Falha na prestação dos serviços do banco configurada – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falhas na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu – Ressarcimento do dano material que comporta ser mantido – Sentença mantida – Recurso do corréu improvido.

A r. sentença (fls. 615/622), proferida pela douta Magistrada Tamara Hochgreb Matos, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por JOSÉ AILTON BISPO DOS SANTOS contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A., NU PAGAMENTOS S/A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A., para *condenar o réu Picpay a ressarcir ao autor o valor de R\$2.700,00, e o banco Santander a ressarcir o valor de R\$2.500,00, com correção monetária pelo índice IPCA das datas das operações bancárias (02.12.2024 e 05.12.2024) e os juros de mora pela Selic com a dedução do IPCA (caso o valor obtido seja negativo os juros serão considerados como zero) a partir da citação, sendo improcedentes os pedidos em face do réu NU PAGAMENTOS S.A. Em consequência, declaro extinto o presente feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Pela sucumbência, arcarão cada um os réus SANTANDER e PICPAY com 25% das custas e despesas processuais e*

*com honorários advocatícios em prol do patrono do autor, ora fixados em 10% do valor da condenação de cada um. Também em razão sucumbência parcial, arcará o autor com 50% das custas, despesas processuais e com os honorários advocatícios aos patronos do corréu NU PAGAMENTOS S.A., que fixo em 10% do valor atualizado da causa. Em vista da gratuidade de justiça concedida ao autor, a exigência da condenação sucumbencial em face da parte autora fica sob condição suspensiva, nos termos art. 98, §3º, do Código de Processo Civil.*

Irresignado, apela o corréu Banco Santander (Brasil) S/A., alegando que a instituição financeira não praticou qualquer conduta ilícita, tendo em vista que, apesar da alegação de não reconhecimento da transação, o autor está em posse do dispositivo eletrônico utilizado para a realização da operação. Ressalta que o processo transacional via mobile necessita de senha, pessoal e intransferível, dispositivo de segurança ID habilitado no celular, validação do dispositivo, entre outros mecanismos. Pontua que o valor da transação não é incompatível com o perfil de movimentação do cliente. Postula, assim, a reforma da r. sentença, com o prequestionamento da matéria (fls. 626/636).

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 643/651 e 652/678).

Recurso tempestivo, preparado e recebido.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação, conforme relatado pela r. sentença recorrida, alegando *“que em 02.12.2024 e em 05.12.2024 sofreu golpes bancários nas contas que mantém junto aos réus PICPAY e SANTANDER. Relata que houve transferência do valor de R\$2.700,00 da sua conta do banco Picpay para a conta de Miguel Pereira, junto ao banco Santander, e outra transferência de R\$2.500,00 da conta que mantém junto ao banco Santander para a conta de Viviane Freitas Lopes, do banco Nubank, ambas sem sua anuência ou conhecimento. Expõe que, diante dessas situações, registrou dois boletins de ocorrência, asseverando que os requeridos não somente falharam na salvaguarda da sua segurança quanto não tomaram nenhuma providência com relação a esses fatos. Assim, sofreu danos*

*materiais no valor de R\$5.200,00, os quais devem ser indenizados, bem como danos morais, visto que o seu perfil bancário não é compatível com as transferências ora impugnadas. Requereu, assim, a concessão dos benefícios da justiça gratuita, que os réus sejam condenados ao pagamento de R\$5.200,00 por danos materiais, e em R\$10.000,00 por danos morais, e que arquem com os ônus sucumbenciais. Com a inicial, vieram procuração e documentos.*

*Por decisão de fl.183 foram deferidos os benefícios da gratuidade processual ao autor.*

*Regularmente citado, o réu SANTANDER ofertou contestação a fls. 228/240, alegando, inicialmente, que o autor não comprovou que faz jus aos benefícios da justiça gratuita. Afirma que em 03.12.2024 o autor entrou em contato com o banco alegando desconhecer a transação ora impugnada, contudo em análises internas não foram constatadas irregularidades nessa transação. Afirma que o aplicativo Santander é totalmente seguro, e que orienta os seus clientes a não cadastrarem senhas facilmente dedutíveis. Alega que a transação foi realizada através do canal Mobile Banking (aplicativo Santander), do aparelho registrado como "XIAOMI 2201117T", de IMEI 03roXFD1ncyCC8bD37dav7xrIIiPKHuRzdPVCfQTn5Q, mediante acesso realizado na data 02/12/2024 por CPF e senha/touch previamente cadastrada pelo cliente, ora autor. Aduz que o referido IMEI é um número próprio atribuído pelo aplicativo no primeiro acesso feito pelo cliente, sendo inalterável, e que o dispositivo utilizado é o mesmo dispositivo que foi habilitado pelo autor em 27.11.2024. Alega que o valor dessa transação não é somente similar quanto é inferior às transações que o autor têm o hábito de realizar, que o banco informou o autor acerca dessa transação por meio de notificação push no aplicativo e que não houve falha na prestação de serviços por parte do réu, tendo eventual utilização inadequada do aplicativo ocorrido por culpa exclusiva do autor. Afirma que não há provas acerca dos danos morais sofridos, e diante da inexistência de ato ilícito por parte da ré, não há que se falar em danos materiais. Impugna o pedido de inversão do ônus da prova, e requer, em caso de condenação, que os juros moratórios correspondam à taxa SELIC deduzido o IPCA/IBGE, adotando-se o IPCA/IBGE como índice de correção monetária. Requereu, assim, a improcedência dos pedidos. Juntou documentos.*

*Regularmente citado, o réu PICPAY ofertou*

*contestação a fls. 247/280, alegando que o autor não demonstrou que faz jus aos benefícios da justiça gratuita, que o Picpay não possui legitimidade passiva, visto que não tem relação com os fatos narrados na inicial, que o contrato ao qual o autor aderiu prevê a sua responsabilidade pelo armazenamento dos seus dados de acesso ao aplicativo. Afirma que o autor transferiu voluntariamente o valor em questão, que a conta bancária do autor foi criada mediante validação facial, envio de documento pessoal e cadastro de biometria, tendo o autor validado o dispositivo 2201117TI Android ID: 725673b2ef80865e, sendo o mesmo dispositivo Android que acessou o aplicativo desde o dia 11/03/2023, inclusive em que foi realizada a transação impugnada, realizada em 05.12.2024, após a inserção de senha. Afirma que a transação impugnada estava dentro do fluxo transacional do autor e que não houve falha na prestação de serviços por parte do Picpay, mas sim culpa exclusiva do autor. Aduz que ao tomar conhecimento do caso, o Picpay efetuou a abertura do MED, porém, foi possível a devolução tão somente de R\$89,35, que não há danos materiais ou morais indenizáveis, e que diante da inverossimilhança das alegações do autor, a inversão do ônus da prova não é possível. Requereu, assim, a improcedência dos pedidos.*

*Regularmente citado, o réu NUBANK ofertou contestação a fls. 479/525, alegando que a conta receptora dos valores foi aberta de forma regular e não apresentava indícios de atividade suspeita, contudo diante da notícia acerca do seu uso indevido, foi definitivamente cancelada. Afirma que não houve contestação por parte do banco de origem, que a fraude, se ocorrida, foi praticada por terceiro, não havendo qualquer conduta ilícita ou defeito na prestação de serviços por parte do Nubank, que não tem legitimidade passiva. Afirma que não há interesse processual, pois, o autor não buscou solucionar a demanda inicialmente de forma administrativa, e que o autor não apresentou provas acerca das suas alegações, não havendo nexo de causalidade entre as condutas do Nubank e os danos alegados pelo autor. Afirma que a parte autora tem ciência acerca da identidade da beneficiária da transferência, porém não a incluiu no polo passivo da demanda, e em caso de eventual condenação, os juros devem incidir a partir da citação, enquanto a correção monetária deve incidir a partir do pagamento. Afirma que o pedido de indenização por danos morais é improcedente, e em caso de procedência de demanda, o valor de indenização por danos morais deve ser fixado de forma razoável e*

*proporcional, assim como a correção monetária deve incidir a partir do seu arbitramento. Impugna o pedido de inversão do ônus da prova, pois as alegações do autor carecem de verossimilhança, e devem ser a ele aplicadas as penas da litigância de má-fé. Requereu, assim, o acatamento das preliminares suscitadas e, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos.*

*Réplica a fls. 581/606, em que o autor sustentou que faz jus aos benefícios da justiça gratuita, que os três réus estão envolvidas na operação em tela, assim, sendo solidariamente responsáveis pela segurança das transações. Afirma que a falha na prestação de serviços por parte dos réus é evidente, pois os documentos apresentados comprovam que as operações realizadas superam a média dos valores que costumava movimentar por meio dessas contas; os sistemas antifraude da Nubank não conseguiram detectar e impedir as atividades do golpista. Aduz que o PICPAY só acionou o MED após 6 dias da ocorrência do golpe, sendo cabível a inversão do ônus da prova ante a hipossuficiência técnica do autor; Aduz que os danos morais e materiais sofridos pelo autor são inequívocos e a tese da litigância de má-fé é inaplicável. Reiterou, assim, o pedido de procedência da ação. Por decisão de fl. 607 os réus foram questionados acerca do interesse na produção de prova pericial técnica para demonstrar a regularidade das transações impugnadas pelo autor, anotando-se que tratando-se de relação de consumo em que há hipossuficiência do autor, é caso de inversão do ônus da prova.*

*Manifestações do Picpay, Santander e Nubank, respectivamente, a fls. 611/612, 613 e 614, informando não terem interesse na produção de prova pericial.”*

A douta Magistrada houve por bem, então, julgar parcialmente procedente a ação, para condenar o réu Picpay a ressarcir ao autor o valor de R\$2.700,00, e o Banco Santander a ressarcir o valor de R\$ 2.500,00.

Insurge-se apenas o corréu Banco Santander  
(Brasil) S/A.

Pois bem.

O presente caso deve ser solucionado à luz do

Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade da ré, como prestadoras de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: *“I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

*“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum'! Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova”* (autores cit., in “Manual de Direito do

Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

*“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.*

*“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.*

*“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material”* (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores supracitados, *“a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a 'peça fundamental' do direito do consumidor, é 'o ponto de partida' de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção”* (ob. cit., pág. 71).

No caso, além de ser evidente a

hipossuficiência do demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura no caso.

Com efeito, é de se notar que as transações impugnadas pelo autor não foram por ele realizadas, por ter sido vítima de fraudadores que conseguiram acessar o aplicativo do banco.

O que se observa é que, nesses casos, caberia ao réu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que a transferência via pix impugnada pelo demandante teria sido feita regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma, restando evidenciada a responsabilidade do réu que autorizou transação que destoava do perfil do cliente.

Conforme bem observado pelo douto juiz *a quo*, a análise dos extratos bancários revela que as movimentações habituais do apelado eram de valores consideravelmente inferiores (fl. 619), de modo que a transferência abrupta de R\$ 2.500,00 deveria, inequivocamente, ter acionado os alertas do sistema antifraude do apelante, ensejando, no mínimo, um bloqueio preventivo ou a exigência de confirmação por um segundo fator de autenticação mais rigoroso.

As arguições genéricas invocadas pelo banco apelante, notadamente ao sustentar que a transação foi autenticada mediante o uso de senha pessoal em dispositivo habilitado pelo correntista, não são suficientes para contrapor os documentos acostados aos autos e os Boletins de Ocorrência de fls. 35/39, tampouco para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora ou de terceiros pela ocorrência desses fatos, configurando falha na prestação de seu serviço.

O dever de segurança imposto às instituições financeiras é complexo e não se exaure na mera exigência de credenciais de acesso. Compete ao banco, enquanto detentor da expertise e da tecnologia, desenvolver e manter sistemas de segurança robustos, capazes de identificar e coibir transações que fujam manifestamente ao padrão de comportamento de seus clientes.

Outrossim, casos como este comumente são

noticiados pela imprensa, evidenciando que criminosos se especializam, cada vez mais, em driblar a segurança dos bancos. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação à transação em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, correto, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.*

*1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.*

*2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).*

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Nesse sentido, ainda:

*APELAÇÃO – BANCÁRIO – INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÃO EM CONTA BANCÁRIA – PIX – IMPROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DA PARTE AUTORA – ACOLHIMENTO – FORTUITO INTERNO – 1. Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX –*

*Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Caso em que realizadas três transações via pix em valores que fugiam notoriamente do perfil da consumidora – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via pix como meio de prevenção a fraudes – Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – 2. Danos materiais – Devida a restituição dos valores transferidos aos golpistas – 3. Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto – Sentença reformada – DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).*

Merece ser mantido, por isso, o reconhecimento da responsabilidade do réu pelo ressarcimento do prejuízo material sofrido pelo autor, nos moldes constantes na r. sentença recorrida, por restar evidenciado que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira, pela qual deve responder, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando evidenciado, no caso, nenhuma excludente para afastar sua responsabilidade pela reparação deste dano.

Conclui-se, portanto, que a irresignação do réu não merece ser acolhida, devendo ser mantida a r. sentença recorrida.

Em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante ao patrono do apelado para 15% sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso  
do corréu.

**Thiago de Siqueira**  
Relator