



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000138735**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034390-96.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ELIZABETH LERNER.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1034390-96.2025.8.26.0100**

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

**Apelado: Elizabeth Lerner**

**Comarca: São Paulo - 7ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Sang Duk Kim**

**Voto nº 6090**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIOS.  
OBRIGAÇÃO DE FAZER. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:**

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação de obrigação de fazer. A Autora, vítima de estelionato transferiu quantia elevada para conta mantida pelo réu em nome de terceiro. O objetivo da demanda é compelir o banco a fornecer os registros de acesso (endereço IP, porta lógica, data e hora) da conta beneficiária para identificar a autoria do delito e instruir futura ação indenizatória ou penal.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:**

A questão em discussão consiste em determinar se o banco é obrigado a fornecer os registros de acesso à conta bancária utilizada em fraude eletrônica.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:**

O art. 22 da Lei nº 12.965/2014 autoriza expressamente o fornecimento de registros de acesso mediante ordem judicial, quando necessário para formação de conjunto probatório em processo judicial. O banco que disponibiliza serviços de internet banking enquadra-se na definição de provedor de aplicações de internet, sendo responsável pela guarda dos registros de acesso e pelo fornecimento mediante decisão judicial. A posterior juntada dos documentos pelo banco confirma a possibilidade técnica de cumprimento e esvazia a tese de impossibilidade. Sentença mantida.

**IV. DISPOSITIVO E TESE:**

Recurso desprovido.

*Tese de julgamento:* 1. O banco que oferece serviços eletrônicos é considerado provedor de aplicações de internet e deve fornecer registros de acesso mediante ordem judicial, nos termos do art. 22 da Lei nº 12.965/2014.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Santander (Brasil) S.A. contra a r. sentença de fls. 138/141 que julgou procedente nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Ante o exposto, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais para determinar à ré que forneça, relativamente à conta beneficiária da chave PIX 15258390713, os registros de acesso (tais como endereços de IP de origem, com datas, horários e respectivos fusos horários), de 15 (quinze) dias a partir de 17/01/2025, inclusive. Consequentemente, ratifico a liminar deferida à fl. 58, concedendo prazo de 15 (quinze) dias úteis para cumprimento, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, a partir do 16º dia útil, até o limite de R\$ 30.000,00. Ante a sucumbência, pois ofereceu resistência, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono do autor, estes arbitrados em R\$ 1.000,00 (mil reais), a ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde a publicação dessa sentença, considerando que a fixação com base no valor da causa seria ínfima e é inestimável o proveito econômico aqui obtido. Indefiro, por fim, o segredo de justiça, pois não preenchidos os pressupostos do art. 189 do CPC no caso.”*

Em suas razões recursais (fls. 146/162), o apelante sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, argumentando que a fraude foi perpetrada por terceiros e que agiu em conformidade com as normas regulamentares. Alega falta de interesse de agir da autora por ausência de pretensão resistida na esfera administrativa. No mérito, defende a inexistência de falha na prestação do serviço, atribuindo a culpa exclusivamente à vítima ou a terceiros, e invoca a segurança de seus sistemas. Requer a improcedência da ação.

A Apelada apresentou contrarrazões (fls. 167/182), pugnano pela manutenção da sentença.

Recurso de apelação tempestivo e devidamente preparado conforme certidão de fls. 183.

Ressalta-se que, após a interposição do recurso, o próprio Apelante peticionou nos autos (fls. 185/186) informando o cumprimento da obrigação e juntando os logs de acesso solicitados.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de **ilegitimidade passiva**. A demanda não versa, neste momento, sobre o ressarcimento do valor transferido ou sobre a responsabilidade civil pela falha na segurança bancária que permitiu a fraude. O objeto da lide é estritamente a obrigação de fazer consistente na exibição de dados (registros de acesso) que estão sob a guarda e controle da instituição financeira.

Na qualidade de provedora de aplicação de internet (seja via *internet banking* ou aplicativo móvel), a instituição financeira se submete aos ditames da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). O artigo 15 do referido diploma legal impõe o dever de guarda dos registros de acesso a aplicações de internet pelo prazo de seis meses. Sendo o Apelante o detentor das informações tecnológicas necessárias para identificar de onde partiram as operações na conta do terceiro beneficiário, é ele a parte legítima para figurar no polo passivo da ação de exibição.

Igualmente, não prospera a alegação de **falta de interesse de agir**. O fornecimento de dados cadastrais e registros de conexão vinculados a terceiros (no caso, o titular da conta beneficiária e quem a operou) é protegido pelo sigilo e pela privacidade. Conforme preconizam os artigos 10, § 1º, e 22 da Lei nº 12.965/2014, a quebra desse sigilo para fins de identificação de autoria de ilícito civil ou penal depende de ordem judicial.

A propósito, no mesmo sentido:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. GOLPE DE FALSO LEILÃO. REQUERIMENTO DE REGISTROS DE ACESSO À CONTA BANCÁRIA UTILIZADA EM FRAUDE. APLICAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET. OBRIGAÇÃO DE FORNECIMENTO DE DADOS PELO BANCO. DESPROVIDO O RECURSO DO REQUERIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação de obrigação de fazer ajuizada por vítima do golpe do "falso leilão", visando compelir o banco a fornecer registros de acesso (endereços IP, datas e horários) da conta para a qual transferiu R\$ 47.870,00. O pedido fundamenta-se no art. 22 da Lei nº 12.965/2014 e almeja obter a identificação do responsável pelo ilícito. A sentença julgou procedente o pedido e condenou o réu a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecer os dados no prazo de 10 dias úteis, sob pena de multa diária, além de custas e honorários. O réu, porém, interpôs recurso, alegando que o valor da multa é exagerado e que procedeu aos protocolos de segurança necessários para a transação, inexistindo falha de sua parte. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é obrigado a fornecer os registros de acesso à conta bancária utilizada em fraude eletrônica. III. RAZÕES DE DECIDIR 2. O art. 22 da Lei nº 12.965/2014 autoriza expressamente o fornecimento de registros de acesso mediante ordem judicial, quando necessário para formação de conjunto probatório em processo judicial. 3. O banco que disponibiliza serviços de internet banking enquadra-se na definição de provedor de aplicações de internet, prevista no art. 5º, VII, do Marco Civil da Internet, sendo responsável pela guarda dos registros de acesso e pelo fornecimento mediante decisão judicial. Além disso, a Res. 4.753/19-BCB, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta no meio digital. 4. O STJ firmou entendimento de que as instituições financeiras e gestoras de pagamento devem validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente. O fornecimento dos registros técnicos (endereços IP, datas e horários) não viola o sigilo bancário nem a intimidade, pois se restringe a dados de conexão e não ao conteúdo de movimentações financeiras. 5. A medida imposta, portanto, é adequada e proporcional ao fim pretendido – identificação do responsável pelo golpe e preservação de provas para eventual responsabilização cível e penal. Vale dizer, tanto a obrigação imposta, quanto a multa diária se mostram úteis e necessárias para o fim a que se destinam, não havendo razão para alterá-las. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Desprovido o recurso do requerido. Tese de julgamento: "1. O banco que oferece serviços eletrônicos é considerado provedor de aplicações de internet e deve fornecer registros de acesso mediante ordem judicial, nos termos do art. 22 da Lei nº 12.965/2014. 2. O fornecimento de registros técnicos (endereços IP, datas e horários) não viola o sigilo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancário, pois visa apenas à identificação do responsável por ato ilícito." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X e XII; CPC, arts. 355, I, e 487, I; Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), arts. 5º, VII, e 22; RITJ/SP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024. (TJSP; Apelação Cível 1007216-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026).

Portanto, eventual requerimento administrativo estaria fadado ao insucesso, dada a impossibilidade legal de o banco fornecer dados de terceiros sem respaldo judicial. A via judicial é, pois, necessária e adequada para a pretensão da Autora.

No mérito, a sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

A Autora narrou ter sido vítima de golpe, tendo transferido valores para uma conta mantida junto ao banco Apelante. Para viabilizar a responsabilização do autor do ilícito, necessita dos dados técnicos (IP e horários) que permitam rastrear a origem da conexão utilizada para movimentar a conta receptora.

O Marco Civil da Internet assegura à parte interessada o direito de requerer judicialmente tais registros com o propósito de formar conjunto probatório, conforme dispõe o artigo 22:

*"Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet."*

Os argumentos do Apelante referentes à ausência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da vítima ou regularidade na abertura da conta são inócuos para o deslinde desta específica demanda. O fato de o sistema ser seguro ou de a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Autora ter agido com imprudência ao realizar o PIX não exime o banco do dever legal de colaborar com a Justiça fornecendo os registros que é obrigado a manter por lei.

Ademais, verifica-se conduta contraditória do Apelante (*venire contra factum proprium*). Enquanto nas razões recursais sustenta a impossibilidade jurídica ou fática do pedido e sua irresponsabilidade, na petição de fls. 185/186 ele comparece aos autos e fornece exatamente os dados requeridos (tabela com IPs, datas e horários). O cumprimento da obrigação, ainda que tardio, comprova que o banco detinha as informações e que a pretensão da Autora era plenamente factível.

No que tange à **insurgência contra a concessão dos benefícios da justiça** gratuita à parte autora, constato ausência de interesse recursal. Compulsando os autos, verifica-se que a parte requerente não é beneficiária da gratuidade judiciária. Ao contrário do alegado pelo apelante, a autora procedeu ao recolhimento integral das custas processuais iniciais (fls. 16/19), não havendo qualquer decisão nos autos que lhe tenha deferido a benesse.

Quanto aos **ônus sucumbenciais**, correta a condenação do Apelante. Houve pretensão resistida. O banco contestou o feito arguindo preliminares e mérito para tentar se eximir da obrigação de exhibir os dados, obrigando a Autora a movimentar a máquina judiciária e a contratar advogado. Pelo princípio da causalidade, aquele que deu causa ao ajuizamento da ação ou resistiu injustificadamente à pretensão deve arcar com as despesas processuais e honorários.

Por fim, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo Apelante para R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

**RUI PORTO DIAS**

Relator