



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000317500

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037258-50.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULO FRÓES DE OLIVEIRA, são apelados SWAP MEIOS DE PAGAMENTOS INSTITUIÇÃO DE INSTRUMENTO e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em 24ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1037258-50.2025.8.26.0002

Apelante: Paulo Fróes de Oliveira

Apelados: Swap Meios de Pagamentos Instituição de Instrumento e Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 9539

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Fraude praticada por terceiro. Transferência de valor via PIX. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Descabimento. Relação de consumo. Súmula 297, STJ. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias no âmbito da prestação do serviço. Art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479, do STJ. Hipótese dos autos, contudo, que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art.14, §3º, inciso II, do CDC. Autor que realizou transferência de valor para conta de terceiro. Ausência de prova de omissão do ente bancário. Recusa do banco na primeira tentativa de transferência. Segunda operação liberada após autenticação via biometria facial e QRCODE. Falta de cautela do correntista no procedimento para atestar a veracidade da operação. Interlocutor que solicitou a transferência de quantia vultosa para conta de terceiro sem qualquer vínculo com a instituição bancária, situação assaz incomum. Caracterizada a culpa exclusiva do autor ou de terceiro. Precedentes do TJSP. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra sentença de fls.373/382 que, nos autos da ação indenizatória, julgou improcedentes os pedidos e condenou o autor ao pagamento das custas e despesa processuais, além dos honorários advocatícios fixado em 10% sobre o valor da causa.

Recorre o apelante sustentando, em síntese, que *“é evidente a responsabilidade dos Apelados, na medida em que a SWAP permitiu que Estelionatários utilizassem a sua plataforma para a prática de atos ilícitos que causaram danos ao Apelante, enquanto o Santander liberou, de forma absolutamente temerária, o aumento*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

abrupto do limite do PIX e a realização de operação vultosa em horário noturno; os Apelados não forneceram a segurança que deveria, eis que o Apelante jamais poderia esperar que as plataformas dos Apelados ficariam à mercê de estelionatários e muito menos que permitisse às 21h22 de uma véspera de feriado o aumento abrupto do limite de PIX e a liberação de uma movimentação financeira de um valor tão alto e atípico, pela simples análise do histórico de movimentação do Apelante; a responsabilidade civil objetiva do CDC é embasada na teoria do risco do negócio ou atividade, segundo a qual o dever do fornecedor de indenizar por falha na prestação de serviço independe do seu grau de culpabilidade; a Súmula 479 do STJ reforça a responsabilidade objetiva das instituições financeiras nesses casos, uma vez que o golpe praticado por terceiros foi viabilizado pela própria estrutura do SANTANDER, pelo contato noturno para liberação indevida de transações suspeitas e atípicas e pelo vazamento de dados bancários sigilosos do Apelante; ainda que não tenha ocorrido violação do sistema de segurança do banco para a realização das transferências, tal fato não seria causa suficiente para a exclusão ou limitação da responsabilidade dos Apelados; o Estelionatário só logrou êxito na empreitada criminosa, porque, além de convencer e induzir o Apelante ao erro fazendo se passar por funcionário do SANTANDER, repita-se, de posse de dados bancários sigilosos do Apelante, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes da SWAP um ambiente propício para recebimento dos valores e o desvio; a instituição tinha plenas condições técnicas e regulatórias de impedir o golpe ou, ao menos, de minimizar seus efeitos, após comunicação do Apelante em menos de 24 horas, mas não o fez; o caso dos autos é o típico caso de reparação pelo abalo moral sofrido pelo Apelante em decorrência da má prestação dos serviços e transtornos causados pelos Apelados, de modo que resta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

evidente a absoluta falha na prestação do serviço, que ocasionou lesão no direito da sua personalidade, honra e dignidade”.

Requer a reforma da sentença para que os requeridos sejam condenados a pagar o valor de R\$160.000,00, além da indenização por danos morais no montante de R\$10.000,00.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado e acompanhado das custas de preparo (fls.423/424).

Contrarrazões às fls.428/455 (Swap Instituição de Pagamento) e fls.458/480 (Banco Santander).

As partes manifestaram oposição ao julgamento virtual (fls. 508, 510 e 512).

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada pelo autor que alega ser titular de conta junto ao banco Santander. Recebeu ligação identificada como “Santander Global Technology & Operation”, informando sobre tentativa de acesso à sua conta. Informaram-lhe que o setor de fraudes da instituição financeira entraria em contato. Durante a conversa, foi orientado a fazer transferência de R\$160.000,00 para a conta de Elisandra Souza Cardoso mantida perante a primeira ré, que lhe seriam restituídos. Entrou em contato com o corréu BANCO SANTANDER para comunicar a fraude. A corré SWAP, por sua vez, permitiu a abertura da conta por estelionatários. Requer a restituição da quantia transferida, além da reparação de danos morais no valor de R\$10.000,00.

O d.magistrado de origem julgou improcedentes os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pedidos.

Pois bem.

Em que pese a insurgência do apelante, **o recurso não comporta provimento.**

Nos termos do art.488 do CPC, passo a análise do mérito recursal.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido pelo Apelante em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras.**

Trata-se de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro que afasta a responsabilidade do banco, nos termos do art.14, § 3º, inciso II, do CDC, na medida em que o **próprio apelante realizou a transação para conta de terceiro, pessoa jurídica (fls.33/34), circunstância determinante para a concretização do golpe.**

Em que pese o apelante sustentar que a operação foi realizada via PIX, o documento de fl.33 alude a um comprovante de pagamento comum, e não pelo sistema de pagamento instantâneo.

Ainda que se considere a operação realizada via PIX, não há como se laborar com a tese sobre omissão do banco pela ausência de providências para o bloqueio da transação realizada via PIX, pois o sistema realiza **transferência instantânea de valor**, nos termos do art.3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

2020.

Art. 3º Para os efeitos deste Regulamento, as expressões e os termos relacionados são assim definidos

XI - pagamento instantâneo: transferência eletrônica de fundos, na qual a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário recebedor ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias no ano;

Não se aplica, in casu, o disposto no artigo 39-B da Resolução 147/2021, que alterou a Resolução 1/2020, do Banco Central do Brasil.

Destaca-se:

“Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude”.

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;

III - o horário e o dia da realização da transação;

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e

V - outros fatores, a critério de cada participante.

Neste caso, o bloqueio cautelar é realizado unilateralmente pela instituição bancária nas hipóteses aludidas, **quando houver suspeita de fraude**. O procedimento é realizado e avaliado no âmbito interno do banco. Veja-se que a suspeita é anterior à conclusão da transferência do crédito, por isso a possibilidade do bloqueio cautelar.

Contudo, no caso dos autos, **ocorrera uma única transação** feita pelo próprio correntista, sem qualquer falha de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segurança no sistema, **impossibilitando qualquer intervenção/ingerência do banco.**

Observa-se, ademais, que o banco recusou a primeira tentativa de pagamento feita pelo autor/apelante no valor de R\$160.000,00, realizada no dia 23.12.2024, às 20h e 20 minutos (fl.347). A segunda operação, ora impugnada, somente foi liberada às 21h e 21 minutos **mediante autenticação por biometria facial (fl.345) e QR CODE.**

Em suma, os procedimentos de segurança foram aplicados no caso dos autos, não se vislumbrando falha na prestação do serviço bancário.

Nesse sentido:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor busca ser restituído pelo banco de valores por ele transferidos a terceiro, o qual praticou uma fraude na venda de um automóvel, por meio de conversas no aplicativo WhatsApp - Legitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo da lide envolvendo fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - Súmula nº 479 do STJ - Cerceamento de defesa - Não ocorrência - Desnecessidade de produzir outras provas, tendo em vista que a presença dos aspectos decisivos e suficientes para embasar o convencimento do julgador - Comunicação da fraude ao banco ocorreu dois dias após a realização do pix e, em relação à "ted", no dia posterior a transferência, de modo que inconsistente a asserção de que os valores ainda estavam na conta bancária de terceiro mantida junto ao apelado - **Requerente incauto ao efetuar os pagamentos, posto que deveria confirmar os dados do beneficiário, que são fornecidos antes da confirmação da transação bancária - Não se vislumbra a prática de nenhum ato ilícito pelo réu - Fraude cometida fora da esfera de vigilância das demandada, não se podendo atribuir a ela a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor - Inaplicável a Súmula nº 479/STJ, pois o evento não se deu por falha de serviço ou de segurança no âmbito da instituição financeira - Sentença de***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

improcedência mantida - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1017183-89.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2023; Data de Registro: 11/03/2023)

*“Declaratória e indenizatória – Golpe do PIX – Fraude – Transferência de valores via PIX para conta de terceiro fraudador – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado – **Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Realização de negócio jurídico de compra e venda com intermediação fraudulenta de terceiros e voluntária transferência de recursos para a conta por eles indicada – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Transferência regularmente realizada para a conta indicada pela parte autora, sem qualquer falha sistêmica – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Contestação da operação informada aos bancos recebedores do valor transferido – Ausência de prova de omissão do réu – Ação improcedente – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Sentença mantida, com arbitramento dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1012262-87.2022.8.26.0003; Relator (a): Henrique***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2023; Data de Registro: 21/02/2023) “

Por fim, importa consignar que o limite noturno de R\$1.000,00 (mil reais) é direcionado para transferência cujo recebedor seja pessoa física, ao passo que o recebedor pessoa jurídica, como no caso dos autos, o limite deve ser estabelecido por dia.

Destaca-se a Instrução Normativa BCB nº 512 de 30/8/2024:

“Art.3. Os participantes provedores de conta transacional do Pix devem estabelecer limites máximos de valor para iniciação de transações Pix, com finalidade de compra ou de transferência, por conta transacional, para usuários pagadores pessoa física. § 7º Caso o usuário recebedor seja pessoa física, o limite para o período noturno para transações Pix de que trata o caput, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário, deve ser igual a R\$1.000,00 (mil reais). § 8º Caso o usuário recebedor seja pessoa jurídica, o limite deve ser estabelecido por dia. (g.n).

O apelante não adotou a cautela no procedimento para atestar a veracidade da operação, **notamente no contexto em que o interlocutor solicita a transferência de quantia vultosa para conta de terceiro** sem vínculo com a instituição bancária, situação assaz incomum.

Desta feita, caracterizada a culpa exclusiva do autor ou de terceiro, conforme disposição do art.14, § 3º, inciso II, do CDC, incabível o acolhimento do pedido indenizatório, sendo de rigor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a manutenção do decreto de improcedência.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para o patamar de 12% do valor atualizado da causa (art. 85, §2º e 11º do CPC).

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator