



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000339119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1076115-02.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante CILEIDE BENIGNA DA CONCEIÇÃO, Apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, BANCO BRADESCO S/A e PEFISA S/A CRED.FIN. E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1076115-02.2024.8.26.0100

Apelante/apelada: CILEIDE BENIGNA DA CONCEIÇÃO

Apelados/apelante: BANCO SANTANDER BRASIL S/A e PAGSEGURO
INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

Comarca: CAPITAL/SP

VOTO Nº 09.644

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. I. CASO EM EXAME: RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS PELA AUTORA E PELO RÉU BANCO SANTANDER BRASIL S/A EM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PRIMEIRA INSTÂNCIA QUE CONDENOU OS RÉUS A PAGAR R\$2.440,00, MAS AFASTOU O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. A AUTORA ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE GOLPE VIA WHATSAPP, COM TRANSFERÊNCIAS PIX REALIZADAS DE SUAS CONTAS NO BANCO BRADESCO E BANCO SANTANDER BRASIL. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM APURAR (I) A LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO SANTANDER BRASIL S/A E A ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA NAS TRANSFERÊNCIAS PIX FRAUDULENTAS; (II) O DIREITO DA AUTORA À INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. O BANCO APELANTE ADMINISTRA A CONTA BANCÁRIA DE ONDE PARTIU A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TRANSFERÊNCIA PIX, E A AUTORA LHE ATRIBUIU RESPONSABILIDADE POR SUPOSTA FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO PRESTADO. É O QUE BASTA PARA A AFERIÇÃO "IN STATUS ASSERTIONIS" DA LEGITIMIDADE PARA A CAUSA. 4. O RECURSO DO RÉU BANCO SANTANDER BRASIL S/A FOI PROVIDO COM BASE NA CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA, QUE REALIZOU AS TRANSFERÊNCIAS VOLUNTARIAMENTE, SEM ATIVIDADE FRAUDULENTA DETECTÁVEL. 5. O RECURSO DA AUTORA FOI DESPROVIDO, POIS NÃO SE VERIFICOU FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS, CARACTERIZANDO-SE FORTUITO EXTERNO. IV. DISPOSITIVO: 6. RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recursos de apelação** interpostos pela autora e pelo réu Banco Santander Brasil S/A, nestes autos de ação de indenização por danos materiais e morais c/c obrigação de fazer, contra a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar os réus Banco Santander Brasil S/A e Pagseguro, solidariamente, a pagar o valor de R\$ 2.440,00, afastando, porém, o pedido de indenização por danos morais (fls. 618/621).

Em suas **razões** (fls. 625/636), o réu **Banco Santander Brasil S/A** alega, em síntese: **(i)** que seria parte passiva ilegítima; **(ii)** ausência de falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação dos serviços bancários; **(iii)** fortuito externo, culpa exclusiva da autora e culpa de terceiros nas transferências Pix fraudulentas. Pediu a reforma da sentença.

Em suas **razões** (fls. 642/648), a **autora** alega, em síntese, que faz jus ao recebimento de indenização, diante dos prejuízos morais causados pela conduta ilícita dos réus.

Autora e réus apresentaram **contrarrazões** (fls. 649/652, 662/667 e 668/678).

Recursos bem processados.

É o relatório.

O recurso do réu comporta provimento. O recurso da autora não merece acolhimento.

Primeiramente, afastado a preliminar de ilegitimidade passiva do banco apelante, porque a conta bancária de onde partiu a transferência Pix é administrada por ele, e a autora lhe atribuiu responsabilidade por suposta falha na segurança do serviço prestado. É o que basta para a aferição "*in status assertionis*" da legitimidade para a causa.

Passo ao exame do mérito recursal.

Na petição inicial, a autora alega que foi vítima de golpe de terceiros (venda de eletrodoméstico) no aplicativo "Whatsapp", havendo transferido via Pix o valor total de R\$2.440,00 a partir de suas contas no Banco Bradesco e no Banco Santander Brasil. Entende que houve falha na segurança dos serviços prestados e pretende a restituição das quantias e indenização por danos morais.

As transferências foram todas realizadas no dia 15/02/2024: duas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferências de R\$1.000,00 pelo Santander (fls. 58 e 60) e uma transferência de R\$440,00 pelo Bradesco (fls. 62).

Com todo o respeito ao entendimento do D. Magistrado "a quo", mas o caso é de culpa exclusiva da vítima, no caso, a autora, que efetuou voluntariamente as transferências bancárias, mediante a utilização de senha pessoal, sem qualquer atividade fraudulenta detectável.

Com efeito, os valores não eram altos, e supõe-se que estavam no perfil da autora, porque foi exatamente ela quem realizou as transações. De qualquer modo, **não é o caso de se falar em divergência de perfil**, porque, como já se disse, não houve fraude: as transferências Pix partiram da própria autora, que, mesmo que tivesse sido informada pelo banco, teria insistido e autorizado as transações, visto que eram voluntárias.

Depois, trata-se de típico "fortuito externo", porque não houve a utilização direta da estrutura oficial (física ou virtual) da instituição financeira para o cometimento do golpe. **Foi a própria autora quem efetuou voluntariamente as transferências PIX a partir de suas contas. O golpe foi praticado na Internet, ou seja, fora do ambiente bancário.**

Com efeito, o estelionato foi realizado fora das dependências dos réus, mediante golpe no aplicativo Whatsapp. A autora agiu com notável falta de cautela, transferindo valores de suas contas para pessoas desconhecidas, sem antes verificar a procedência das informações, e antes de receber o produto, o que facilitou a ação dos golpistas. A falta de diligência mínima por parte da autora é inegável. Tal conduta configura culpa exclusiva do consumidor a afastar a responsabilidade do fornecedor (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Sobre o assunto, vejam-se os seguintes julgados deste **E. TJSP**:

"APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Indenização de danos materiais e

morais. Sentença de Improcedência. Preliminar afastada. Incidência das Súmula n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo do Autor. Não acolhimento. Transferência bancária via pix realizada a terceiro. Alegação de que o Banco Réu não trouxe ao curso da instrução nenhuma prova adequada e suficiente a comprovar ter observado todas as exigências para a abertura de conta corrente. Não acolhimento. Ausência de comprovação de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva das Apeladas, diante de ato exclusivo de terceiro, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO." (Apelação Cível nº 1003791-42.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Penna Machado, j. 23/01/2024). [grifo nosso].

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por dano material e moral. Autora que, pretendendo adquirir uma 'geladeira Eletrolux frost free 579 L' no sitio eletrônico da 'SHOPEE' foi redirecionada para outra página da internet, realizando a compra fraudulenta diretamente com o anunciante, para quem pagou o preço de R\$ 1.919,00 via transferência PIX. Ação promovida em face da 'SHOPEE' e do BANCO INTER S/A (que recebeu o numerário em conta titulada pelo fraudador) julgada improcedente. Insurgência pela autora. Descabimento. Ausência de nexo de causalidade entre os fatos narrados, os danos sofridos e a atuação dos réus. Autora que confessa ter sido redirecionada para outra página da internet; ter negociado diretamente com o fraudador via whatsapp e a ele ter pago o preço, comprovando que tudo ocorreu fora da plataforma digital de vendas da 'SHOPEE', o que exclui a responsabilidade desta. Banco que também não tem

***responsabilidade sobre a fraude praticada por terceiro, ainda que seu correntista, porquanto apenas intermediou a transferência do numerário em transação livre, corriqueira e que faz parte do seu mister.** Ou seja, nenhum dos réus participou de forma positiva ou omissiva para que a fraude ocorresse. Foi a própria atuação da parte autora que resultou na fraude que a acometeu e que poderia ter sido facilmente desvendada e obstada, considerando o redirecionamento para outra página; a conclusão da transação através de aplicativo de mensagem e a discrepância entre o valor de mercado do bem que pretendia adquirir e aquele que lhe foi ofertado e aceito. Sentença de improcedência mantida. Honorários recursais devidos e elevados em 5%, observada a gratuidade. Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão."(Apelação Cível nº 1000425-04.2022.8.26.0369, 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Jacob Valente, j. 03/11/2022"). [grifo nosso].*

*"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA DE VEÍCULO VIA INTERNET. LEILÃO EXTRAJUDICIAL. TRANSFERÊNCIA DE VALOR - FRAUDE - Leilão Extrajudicial fraudulento. Transferência de valores para conta dos fraudadores. **Falha na prestação de serviços do banco destinatário- Inexistência- Abertura de conta bancária regular: Inexiste responsabilidade civil do réu a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários.** Elementos dos Autos que atestam a ruptura do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Banco destinatário que demonstrou a regularidade da abertura de conta bancária pelo cumprimento da Resolução BACEN n. 4.753/2019. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1007349-52.2020.8.26.0223; Relator: Nelson Jorge Júnior; Órgão*

Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2023). [grifo nosso].

*"BANCÁRIOS. Ação de reparação civil por danos morais e materiais. Sentença de improcedência em relação aos bancos J. Safra e Bradesco e de parcial procedência em relação ao MercadoPago. Proposta de pagamento e envio de boleto por suposto representante do Banco J. Safra por WhatsApp. Autora que pagou o boleto recebido por meio da mesma plataforma de comunicação, sem checar sua veracidade. **Conta aberta pelo fraudador junto ao MercadoPago. Empresa que não possuía conhecimento de que a conta seria utilizada para recebimento do valor mediante fraude. Conjunto probatório demonstra que não houve falhas nas prestações de serviços por parte da empresa apelante, e nem fortuito interno, e sim desídia da apelada. Culpa exclusiva da vítima configurada. Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II. Precedentes da Câmara e da Corte. Indenização indevida. Decaimento invertido. Ação improcedente. Sentença substituída. Recurso provido.**" (Apelação Cível nº 1024382-55.2022.8.26.0071, 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 06/12/2023; "Deram provimento ao recurso. V. U.). [grifo nosso].*

Destarte, a r. sentença impugnada deve ser reformada para julgar improcedentes os pedidos pelo reconhecimento de culpa exclusiva da autora, fundamento este que beneficia a ambos os réus por se tratar de questão que não é pessoal do banco apelante, inexistindo distinção fática ou jurídica entre seus interesses (art. 1.005 do CPC).

Em corolário lógico de tudo quanto restou fundamentado nesta decisão, a autora não tem direito a indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência, a autora arcará com o pagamento das custas, emolumentos, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da causa, rateados igualmente entre os patronos dos réus apelados, observada a gratuidade judiciária.

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.

Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório (art. 1.026, parágrafo 2º do CPC), cuja multa não está abarcada pela gratuidade processual (art. 98, §4º, CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso da autora e DOU PROVIMENTO ao recurso do réu.**

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator