



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Comarca de GOIÂNIA
Gabinete do Juiz da 1ª Vara Cível

1ª UPJ das Varas Cíveis

e-mails da Escrivania: 1upj.civelgyn@tjgo.jus.br e/ou 2upj.civelgyn@tjgo.jus.br

PROCESSO Nº 5562375-36.2025.8.09.0051

NOME DA PARTE AUTORA.....: Maurício Vaz Cardoso

NOME DA PARTE REQUERIDA: Banco Santander

NATUREZA DA AÇÃO.....: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível

SENTENÇA

Trata-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS**, proposta por **MAURÍCIO VAZ CARDOSO** contra **BANCO SANTANDER S/A**, ambos qualificados nos autos.

Narra a parte autora, em resumo, que em **10/06/2025** recebeu uma ligação de suposto atendente da parte requerida, informando sobre PIX programado em sua conta, oportunidade em que negou reconhecer a operação e encerrou a chamada, tendo o mesmo interlocutor retomado o contato via WhatsApp, pelo número **+55(11) 98630-6392**, utilizando logotipo do requerido **BANCO SANTANDER** e afirmando tratar-se de procedimento de segurança.

Sustenta que o suposto atendente demonstrava possuir acesso prévio a todos os seus dados pessoais e bancários (conta, agência, CPF, endereço e aplicações), sem que tais informações tivessem sido fornecidas no diálogo, o que demonstra vazamento ou uso indevido de dados da parte autora no âmbito da instituição financeira.



Afirma que durante a conversa o atendente informou um código, dizendo tratar-se de procedimento para cancelamento de PIX, e em razão da idade e limitada familiaridade com o sistema PIX e com tecnologias digitais, a parte autora acabou repetindo o código, o que resultou na efetivação de transferência no valor de **R\$ 101.500,00**.

Relata que jamais utilizou PIX anteriormente, sempre realizando suas operações por TED, e que nunca autorizou cadastramento de chave PIX junto à parte requerida.

Informa que após o golpe comunicou o ocorrido ao Banco requerido, inclusive por orientação da Delegacia de Polícia, requerendo o estorno dos valores e a adoção de medidas como o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Banco Central, mas em resposta definitiva datada de **25/06/2025**, recebeu a negativa de restituição, sob a alegação de culpa exclusiva da parte autora, sem fornecer detalhes sobre providências adotadas para o fato, como por exemplo a ativação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) junto ao Banco Central.

Sustenta que no dia **25/11/2025** foram realizadas diversas transações atípicas ao perfil do cliente autor, consistentes em resgate de **R\$ 21.500,00** da poupança para conta-corrente, que já detinha cerca de **R\$ 53.000,00**, e subsequente transferência via PIX utilizando todo o limite de cheque especial, totalizando o valor de **R\$ 101.500,00**, sendo que todas as transações foram realizadas sem qualquer contato ou checagem prévia por parte do Banco requerido.

Alega que além do prejuízo patrimonial, sofreu intenso abalo moral, angústia e humilhação, notadamente porque, ao buscar solução administrativa, teria sido tratado com desdém por atendente do Banco requerido, que teria insinuado culpa da parte autora pelo ocorrido, em vez de acolhê-lo como vítima.

Tece outros comentários e termina por requerer a inversão do ônus da prova, e ao final, o julgamento procedente da ação para condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de **R\$ 101.500,00**, devidamente atualizado; condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 22.000,00**; além da condenação da parte requerida ao pagamento dos ônus sucumbenciais.



Juntou documentos.

Citado, o requerido **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A** apresentou **CONTESTAÇÃO** no **Ev. 31**, suscitando a **preliminar de ilegitimidade passiva**.

No mérito, argumenta que inexistente nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo alegado, pois o contato telefônico e via WhatsApp recebido pela parte autora não partiu do banco, mas de terceiros estelionatários que aplicaram o chamado “golpe da falsa central”, com uso de técnica de **spoofing** para simular o número oficial do Santander.

Sustenta que a própria parte autora, por vontade própria, realizou transferência via PIX no valor de **R\$ 101.500,00** em favor de terceiro identificado como **CARLOS CESAR DE JESUS**, após seguir orientações do golpista, fornecendo dados e autorizando a operação em seu aplicativo, decorrendo a situação por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, sem qualquer falha na prestação do serviço bancário.

Defende que do ponto de vista operacional, o sistema de segurança do banco funcionou adequadamente, pois houve inicialmente bloqueio da transação considerada suspeita e envio de alerta de golpe ao correntista, o qual, não obstante o aviso, teria solicitado a liberação da operação.

Diz que a transação contestada foi realizada pela própria parte autora via mobile banking, com uso de CPF, senha, validação de ID Santander, leitura de QR Code, senha do cartão e biometria facial, além de prévia transferência de valores da poupança para a conta-corrente e utilização de limite de cheque especial, o que demonstraria tratar-se de operação legitimamente autenticada nos canais oficiais, sem indício de falha sistêmica da parte requerida.

Informa que o banco requerido somente tomou ciência formal do golpe cerca de 24 horas após a realização do PIX, circunstância que dificultou a recuperação dos valores, mas, ainda assim, afirma ter acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED) junto ao **BANCO TYCOON**, logrando êxito em recuperar apenas **R\$ 0,70**, pois o restante já havia sido movimentado pelo beneficiário do PIX.



Defende que no caso não há obrigação legal de ressarcimento integral pelo banco da vítima, uma vez que cumpriu os protocolos de segurança e adotou as medidas cabíveis após a contestação.

Impugna os pedidos de indenização por danos materiais e morais.

Tece outros comentários e termina por requerer o julgamento improcedente dos pedidos iniciais, condenando-se a parte autora ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Juntou documentos.

Tentada a conciliação, sem êxito.

Houve impugnação à contestação.

Intimadas a especificarem provas, apenas a parte autora se manifestou, pugnando, de forma genérica, pela realização de prova oral e pericial (Ev. 41).

Indeferida a produção de prova oral (Ev. 43).

Intimada, a parte autora não manifestou interesse na produção de outras provas.

Relatados. DECIDO.

O processo teve curso normal, não havendo nulidades a sanar.

Intimadas para especificarem provas, a parte requerida deixou transcorrer *in albis* o prazo para manifestação, enquanto que a parte



autora não manifestou interesse na produção de outras provas.

Diante disso, passo ao julgamento antecipado da lide, com fundamento no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

ILEGITIMIDADE PASSIVA:

Alega a parte requerida **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A** ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, ao argumento de que a parte autora teria sido vítima de golpe praticado por terceiro, beneficiário da transferência, o que afastaria qualquer falha na prestação de serviços bancários.

Cumprе destacar que o Banco requerido é a instituição financeira junto à qual a parte autora mantém conta-corrente vinculada, sendo por meio dessa relação contratual que ocorreram os fatos narrados na exordial.

Desta forma, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que a demanda versa sobre alegada falha na prestação de serviços bancários utilizados pela parte autora como destinatária final, de modo que, à luz da Teoria da Asserção, o Banco requerido aparenta integrar a relação jurídica discutida nos autos.

Razão pela qual, REJEITO A PRELIMINAR.

Não havendo outras preliminares a serem decididas, passo ao exame do mérito do pedido inicial.

Trata-se de pretensão autoral na condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes de uma transferência via PIX realizada de sua conta-corrente mediante fraude, ocasião em que terceiro se passou por preposto do banco requerido para induzir o cliente à validação da operação fraudulenta, modalidade conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”.



A relação mantida entre as partes se trata de típica relação de consumo, pois a parte autora se apresenta como destinatária final dos serviços bancários prestados pela instituição financeira requerida, incidindo as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do seu artigo 14. ***In verbis***:

“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.”

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme verbete da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Entretanto, a responsabilidade da instituição financeira poderá ser afastada quando provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, incisos I e II, CDC).

Verifica-se da narrativa apresentada pela parte autora que o golpista detinha informações sensíveis que jamais foram fornecidas durante o atendimento simulado, como agência, saldo aproximado, aplicações financeiras e dados cadastrais completos, o que revela possível falha protetiva ou insuficiência de mecanismos de confidencialidade e segurança da informação.

Além disso, a própria parte requerida reconhece que houve movimentações financeiras em cadeia, incluindo resgate prévio de valores em poupança, utilização de limite de cheque especial e transferência integral de todo esse valor, sem que tenha havido qualquer contato preventivo ou revalidação pelo Banco requerido, a despeito de se tratar de operação absolutamente destoante do



histórico financeiro do correntista.

A relação bancária impõe ao fornecedor o dever de segurança e monitoramento ativo das operações, não se tratando de mera obrigação acessória, mas de dever contratual inerente ao risco do empreendimento, segundo o qual a instituição financeira assume a obrigação de proteger o consumidor contra fraudes previsíveis no ambiente digital que disponibiliza.

O argumento da parte requerida de que a transação foi realizada pela própria parte autora por meio de credenciais pessoais não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira.

No caso, as transações realizadas pela vítima foram atípicas e incompatíveis com seu perfil financeiro, revelando falha nos mecanismos de segurança do banco.

Cumprе ressaltar que a própria parte requerida reconhece em contestação que a ligação recebida pela parte autora foi originada mediante técnica de **spoofing**, consistente na simulação do número oficial de atendimento do banco, de modo a induzir o correntista a acreditar que estava interagindo com canal legítimo de suporte institucional.

Tal circunstância evidencia, por si só, que os mecanismos de autenticação telefônica e de proteção contra personificação da marca não se mostraram eficientes, permitindo ao fraudador explorar vulnerabilidades do sistema para enganar o consumidor.

E embora a parte requerida alegue ter acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), não juntou aos autos documentação comprobatória do procedimento administrativo junto ao Banco Central, tampouco relatórios sistêmicos que evidenciassem a efetiva tomada de medida recuperatória dos valores transferidos.

Diante disso, evidente que não restou configurada a existência de culpa exclusiva da vítima, uma vez que houve induzimento mediante ardil e falha concorrente do banco.



Nesse sentido:

TJ-SP) DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. SPOOFING . FRAUDE EM TRANSAÇÃO PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO . MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10028141920238260565 São Caetano do Sul, Relator.: FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA, Data de Julgamento: 03/10/2024, 6ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 03/10/2024)

TJ-MG) EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - IDOSO - TRANSFERÊNCIAS EFETIVADAS EM QUANTIAS VULTOSAS - PERFIL DO USUÁRIO NÃO OBSERVADO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MATERIAIS CARACTERIZADOS - DANO MORALIS - CONFIGURADOS - DEFERIMENTO. - A teor da 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 - Tendo em vista que a responsabilidade das instituições financeiras perante os consumidores é objetiva, responde por eventuais danos decorrentes de transações indevidas em conta corrente, em especial por diferenciarem das habitualmente feitas pelo titular - Resta caracterizada a lesão quando a instituição bancária, com meios de verificar a ocorrência de fraude, não adota as providências necessárias para obstar tal prática - Constatada a inércia do Banco Apelado mesmo diante das vultosas retiradas não condizentes com o perfil do cliente, resta caracterizada a sua responsabilidade, a qual não pode ser afastada pela excludente afeta à culpa exclusiva da vítima - É devida a restituição dos valores retirados de forma fraudulenta da conta bancária do Apelante - Tem-se por configurado o dano moral suportado pelo Apelante, ante a insegurança e abalo emocional e psicológico experimentados ao se deparar com a possibilidade de não recuperar valores de elevadas quantias, subtraídos injustamente de sua conta bancária - A indenização por danos morais deve ser



arbitrada segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com a ponderação das especificidades do caso concreto e sempre buscando o alcance dos objetivos do instituto, quais sejam, a compensação da vítima, a punição do agente pela conduta praticada e a inibição na reiteração do ilícito. (TJ-MG - AC: 10000222592099001 MG, Relator.: Habib Felipe Jabour, Data de Julgamento: 29/11/2022, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 30/11/2022)

Assim, entendo que restaram configurados o dano, o seu nexo causal com a falha na prestação do serviço bancário e a responsabilidade objetiva da instituição financeira requerida, razão pela qual a parte autora deve ser indenizada pelos danos materiais efetivamente suportados.

A parte requerida juntou o comprovante do PIX fraudulento, realizado em **11/06/2025**, no valor de **R\$ 101.500,00** (Ev. 31), devendo ser este o valor a ser restituído à parte autora a título de indenização por danos materiais.

DANOS MORAIS:

O dano moral é presumido, ante o abalo decorrente da fraude, a angústia pela subtração patrimonial e a frustração na tentativa de solução administrativa.

Este é o entendimento jurisprudencial:

TJ-MG) EMENTA : APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - TRATAMENTO DE DADOS - INFORMAÇÕES APRESENTADAS POR FALSÁRIOS - TRANSFERÊNCIAS VULTOSAS - DISCREPANCIA COM O HISTÓRICO DO CLIENTE - FALTA DE DILIGÊNCIA POR PARTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - OMISSÃO DE INTERVENÇÃO NA OPERAÇÃO INJUSTIFICADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MATERIAIS CARACTERIZADOS - DANOS MORAIS - CONFIGURADOS - RECURSO PROVIDO. I - A omissão



da instituição financeira em verificar as operações realizadas, não intervindo em circunstâncias atípicas que não guardam similaridade com o perfil e com as transações usualmente feitas pelo consumidor caracteriza falha na prestação dos serviços. II - Os juros de mora, em caso de responsabilidade extracontratual, fluem a partir do evento danoso, conforme preceitua o enunciado de Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça. III - **O consumidor vítima do golpe da falsa central de atendimento experimenta danos morais perante a falha na prestação de serviços da instituição financeira.** IV - Na fixação de indenização por dano moral, deve o magistrado analisar as lesões sofridas pela parte e a sua extensão, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e da vedação ao enriquecimento ilícito. (TJ-MG - Apelação Cível: 51010518820228130024, Relator.: Des.(a) Fabiano Rubinger de Queiroz, Data de Julgamento: 15/10/2024, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 21/10/2024)

Por todo o exposto, e por tudo mais que consta dos autos, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS** para condenar o requerido BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A a pagar à parte autora acima nominada, indenização por danos materiais no valor de **R\$ 101.500,00** (cento e um mil e quinhentos reais), devidamente corrigido monetariamente pelo IPCA, desde a data do evento danoso (11/06/2025), mais juros de mora pela taxa SELIC, estes a partir da citação, conforme fundamentos supra.

CONDENO A PARTE REQUERIDA ainda ao pagamento do valor de **R\$ 7.000,00**, a título de reparação pelos danos morais, valor este que deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA, mais juros de mora pela taxa SELIC, desde a citação, conforme fundamentos supra.

Condeno a parte requerida ao pagamento dos honorários do advogado da parte autora, verba esta que fixo em 10% sobre o valor da condenação, com fundamento no art. 85, § 2º, do CPC.

P.R.I. Cumpra-se.

Goiânia, 10 de dezembro de 2025.



Marina Cardoso Buchdid
Juíza de Direito em substituição

(assinado eletronicamente)

MC

Valor: R\$ 123.500,00
PROCESSO CIVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ VARAS CÍVEIS: 1ª, 2ª, 3ª, 4ª E 32ª
Usuário: ANDREIA MEDAS BRANCO HUET DE BACELLAR - Data: 10/12/2025 18:49:29

