



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS  
COMARCA DE GOIÂNIA

12ª Vara Cível

Avenida Olinda, Quadra G, Lote 04, 8º andar, Sala 807, Park Lozandes, CEP 74884-120

**SENTENÇA**

Processo n.: 6122800-06.2024.8.09.0051

Parte requerente: Luis Carlos de Queiroz

Parte requerida: Banco Santander (Brasil) S.A.

LUIS CARLOS DE QUEIROZ propôs a presente ação de **declaração de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais** em desfavor de **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**, alegando que foi surpreendido com a cobrança de valor em sua fatura de cartão de crédito decorrente de transação que afirma não ter realizado, no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sob a rubrica genérica "PGTO BOLETO".

Aduz que, embora tenha contestado administrativamente diversas compras irregulares, o banco apenas estornou parte das transações – inclusive de valores elevados –, mantendo, de forma indevida, apenas a cobrança do valor mencionado.

Sustenta que foi vítima de fraude eletrônica e que não autorizou a operação contestada.

Requer seja o banco requerido condenado ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em razão da cobrança indevida quando o banco já tinha total noção de ser esse valor indevido, bem como ao pagamento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Decisão no evento 10, deferindo a gratuidade e invertendo o ônus da prova.

Regularmente citado, o réu BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. apresenta contestação no evento 29, na qual, em preliminar, levantou a alegação de que o patrono da parte autora seria responsável por um grande volume de demandas similares propostas em diversas comarcas do país, o que, em seu entender, caracterizaria indícios de litigância predatória ou demanda de massa.

No mérito, o banco reconhece que o autor é titular de cartão de crédito emitido pela instituição e confirmou o registro da transação contestada, realizada em 03/10/2024, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sob a descrição "PGTO BOLETO". Sustenta, entretanto, que a referida operação foi efetuada sem a presença física do cartão, por meio do aplicativo Mobile Banking, acessado a partir de dispositivo previamente habilitado pelo cliente.

Afirma que, para o uso do canal digital, é necessário que o cliente realize autenticação por meio de senha pessoal e intransferível, além da validação pelo ID Santander, que atua como mecanismo de segurança digital. Alega ainda que, ao ler o QR Code e confirmar os dados da operação, o cliente teria validado conscientemente a transação.

Argumenta que a geolocalização da transação seria compatível com o local de residência do autor, e que este apresentava histórico de consumo com valores similares ou superiores ao da operação contestada, o que, em seu entender, descaracterizaria qualquer anomalia.

Valor: R\$ 20.000,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível  
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª  
Usuário: SANDOVAL GOMES LOIOLA JUNIOR - Data: 20/01/2026 17:40:09



Além disso, o banco destaca que as demais transações contestadas pelo autor foram voluntariamente estornadas, por mera liberalidade, e não por admissão de fraude, frisando que a transação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) foi a única mantida em razão da regularidade dos elementos de segurança digital verificados internamente.

Do ponto de vista jurídico, sustenta a existência de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, sob o argumento de que eventual vazamento ou uso indevido das credenciais se deu por negligência do próprio autor, ao fornecer dados sigilosos em ambiente virtual possivelmente inseguro.

Aduz, ainda, a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto, por se tratar de fortuito externo, decorrente de atuação de terceiros alheios à relação contratual. Com isso, defende o rompimento do nexos causal e, por conseguinte, a inexistência de responsabilidade civil.

No que se refere aos pedidos da inicial, impugna expressamente a existência de danos materiais, afirmando que não houve prejuízo comprovado. Também refuta a possibilidade de repetição do indébito em dobro, por ausência de má-fé e de pagamento indevido. Quanto ao dano moral, sustenta tratar-se de mero aborrecimento, sem repercussão concreta no patrimônio moral do autor.

Por fim, requer a improcedência total da ação e a condenação do autor ao pagamento das custas e honorários, protestando por todos os meios de prova em direito admitidos.

Réplica no evento 43, ratificando os termos da exordial.

Intimadas as partes para especificarem as provas, somente o autor pugna pelo julgamento antecipado da lide.

Nesse ponto, vieram os autos conclusos para julgamento.

#### **É o relatório. DECIDO.**

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada sob o fundamento de que o autor teria sido vítima de fraude bancária, consistente na realização de pagamento não reconhecido, por meio do aplicativo do banco réu.

Preliminarmente, não prospera a alegação de demanda predatória.

A alegação não se qualifica como preliminar processual e não tem o condão de obstar o prosseguimento da demanda. Quem litiga é a parte, não o advogado; a atuação profissional seriada, por si só, não configura abuso. Para eventual aplicação de medidas sancionatórias, seria indispensável a demonstração específica de condutas tipificadas nos arts. 77 e 80 do CPC (má-fé, dolo processual, etc.), o que não se verifica. Inexistindo elementos concretos, rejeito a tese.

Ultrapassada tal questão, verifica-se que a relação jurídica em exame é inequivocamente de consumo, sendo o autor parte hipossuficiente técnica e econômica, nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, enquanto a instituição financeira enquadra-se como fornecedora de serviços, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal. Assim, aplica-se o CDC, inclusive no que tange à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), dada a verossimilhança das alegações iniciais, aliada à hipossuficiência probatória da parte autora quanto aos mecanismos de segurança do sistema bancário.

O autor alega não reconhecer a transação de pagamento de boleto bancário no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual teria sido realizada mediante fraude, mais especificamente por meio de engenharia social. Junta, para tanto, extrato de transações (evento 1, arquivo 12) onde constam várias compras e pagamentos não reconhecidos, muitos dos quais já estornados pelo próprio banco, demonstrando que a contestação foi ao menos parcialmente acolhida na via administrativa.



Também foram colacionadas capturas de tela do aplicativo bancário e demonstrativos da fatura com registros de cancelamento de diversas transações (R\$ 13.000,00 – MoonPay; R\$ 12,14 – Uber Trip; entre outros), demonstrando que o banco reconheceu a inconsistência de boa parte das movimentações contestadas. No entanto, especificamente em relação ao pagamento do boleto de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não houve o mesmo tratamento, tampouco apresentação de justificativa plausível para sua manutenção na fatura do cliente.

***A contestação apresentada pela instituição financeira, contudo, não se desincumbiu do ônus probatório que lhe compete. Ainda que tenha trazido prints do processo de autenticação via ID Santander e QR Code, não logrou êxito em demonstrar que a operação contestada tenha sido realizada com ciência e vontade livre do autor, tampouco refutou a hipótese de que ele tenha sido enganado a autorizar a transação via golpe de phishing ou vishing, modalidade comum em casos análogos e já amplamente reconhecida pela jurisprudência como fortuito interno.***

***Frise-se que, na narrativa da defesa, não há prova da origem do boleto, tampouco da finalidade da transação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sendo este o único lançamento não estornado, ainda que possua as mesmas características das demais transações fraudulentas.***

Em prosseguimento, o réu, em sua contestação, buscou afastar sua responsabilidade sob dois pilares principais:

A alegação de que a transação contestada ocorreu em geolocalização compatível com o endereço do autor;

E a afirmação de que o autor apresentava histórico de consumo em valores similares ou superiores, o que afastaria qualquer suspeita de fraude ou anomalia no comportamento financeiro.

Também foi aduzido que os demais estornos realizados pelo banco foram fruto de mera liberalidade, e não de reconhecimento de falha ou fraude.

Esses argumentos, no entanto, não são suficientes para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor, tampouco para infirmar a verossimilhança da alegação de fraude, como se passa a demonstrar.

A contestação afirma que, mediante análise dos registros da transação, foi possível verificar que o acesso ocorreu a partir de IP e localização próximos à residência do autor, sugerindo que ele próprio teria realizado a operação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) via aplicativo.

Entretanto, tal conclusão é precipitada e não se sustenta tecnicamente. O uso de IP ou localização compatível não garante a autenticidade da operação, notadamente diante do crescente número de fraudes por engenharia social. A geolocalização, nesses casos, pode refletir o uso de VPNs ou proxies.

Portanto, **a geolocalização aproximada da operação, por si só, não é capaz de afastar a tese de vício no consentimento**, sobretudo em ambiente digital, onde o nível de complexidade das fraudes é elevado.

O réu também sustenta que o autor possui padrão de consumo compatível com o valor da transação contestada, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), razão pela qual a operação não apresentaria qualquer anomalia que justificasse sua rejeição pelo sistema de segurança bancário.

***Entretanto, tal alegação não se sustenta diante da documentação acostada aos autos, a qual revela que não há qualquer histórico de compras ou pagamentos em valor semelhante ao da transação impugnada. As faturas apresentadas demonstram que as movimentações habituais do autor são de***



**pequeno ou médio valor, sendo a única exceção uma despesa odontológica parcelada, que ainda assim foi fracionada em montantes significativamente inferiores.**

**A operação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), portanto, não apenas destoa completamente do padrão de consumo do autor, como não apresenta qualquer justificativa para não ter sido submetida a validações adicionais, o que apenas reforça a fragilidade do sistema de detecção de fraudes da instituição ré.**

**De mais a mais, ainda que se admitisse a existência de transações em valores próximos — o que não é o caso —, isso jamais autorizaria a presunção de legitimidade da operação, sobretudo diante da conduta proativa do autor de contestar prontamente os lançamentos que desconhecia.**

É sabido que golpistas, cientes dos limites dos algoritmos de segurança, simulam transações dentro de padrões esperados justamente para evitar bloqueios automáticos, o que demonstra que o histórico de consumo pode, no máximo, servir como elemento auxiliar de análise, mas nunca como prova cabal de autorização consciente.

O que se exige, para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, é a demonstração inequívoca de que a transação foi validada pelo titular da conta de forma consciente, livre de erro, dolo ou induzimento, o que manifestamente não se comprovou nos autos.

Outro argumento do réu refere-se ao fato de que as demais transações contestadas foram estornadas por mera liberalidade, e não por reconhecimento de fraude, buscando reforçar que a única mantida — o pagamento do boleto de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) — teria sido devidamente autorizada e validada.

**No entanto, o comportamento contraditório da instituição ré reforça, ao contrário do que pretende, a fragilidade do controle interno. O estorno de diversas transações (como MoonPay, Uber Trip, e compras parceladas) comprova que o banco reconheceu ao menos a dúvida quanto à regularidade dos lançamentos, ainda que agora afirme ter agido por mera “gentileza”.**

**Ocorre que, se as demais transações com características idênticas foram estornadas, sem que o réu apresentasse distinção técnica ou contratual entre elas e o pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não há motivo razoável para tratar esta de forma isolada, exceto a conveniência financeira da instituição em manter o débito mais elevado.**

Esse argumento, portanto, **reforça a inconsistência da análise de risco da instituição financeira**, revelando que não há critério técnico transparente na avaliação da legitimidade das transações — o que, mais uma vez, configura falha na prestação do serviço nos termos do art. 14 do CDC.

Nesse sentido:

**EMENTA:** Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e danos morais. I - Pedido de efeito suspensivo prejudicado. O pedido de efeito suspensivo da apelação deverá ser feito em petição autônoma, dirigida ao Tribunal entre a interposição da apelação e sua distribuição ao relator se já distribuído o recurso, providência não observada pelo apelante, portanto, nesse caso, o pedido de efeito suspensivo formulado pelo apelante não deve ser conhecido em virtude da inadequação da via eleita. II - Cartão de crédito. Compras não reconhecidas. Ocorrência de fraude. Falha na prestação de serviço. Observada a verossimilhança das alegações do consumidor e, lado outro, não tendo a instituição financeira se desincumbido do seu ônus de comprovar a regularidade das compras impugnadas, resta configurada a fraude e a falha na prestação dos serviços e, por conseguinte, a responsabilidade civil do banco. Aplicação da súmula 479/STJ. III - Danos morais configurados. No caso em debate, restou configurado o dano moral indenizável, posto que a consumidora, que possui 86 anos, foi vítima de compras fraudulentas através de seus cartões de



crédito, contestou os valores administrativamente, e o banco requerido/apelante não reconheceu a falha da segurança de seus sistemas, continuando a cobrar as transações impugnadas. IV - Quantum indenizatório mantido. Diante das particularidades da causa, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixados na origem revela-se razoável e, portanto, não merece redução. Apelação cível parcialmente conhecida e, nesta parte, desprovida. Sentença mantida. (TJ-GO - Apelação Cível: 53307498520228090051 GOIÂNIA, Relator.: Des(a). Stefane Fiuza Cançado Machado, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 06.11.2023)

Definido isso, em análise dos pedidos de repetição do indébito e danos morais, tenho que prosperam em parte.

A repetição do indébito em dobro exige, além do pagamento indevido, que este tenha ocorrido de forma injusta e com má-fé por parte do fornecedor. No caso concreto, embora o banco tenha deixado de estornar o valor da transação contestada, não há prova de má-fé, tampouco de cobrança coativa ou conduta abusiva a justificar a devolução em dobro.

A instituição financeira, inclusive, estornou administrativamente diversas outras compras contestadas, demonstrando postura colaborativa parcial, ainda que insuficiente para afastar sua responsabilidade objetiva.

Assim, eventual devolução do valor pago indevidamente deverá ocorrer de forma simples, nos termos da jurisprudência consolidada:

*"AGRAVO INTERNO NA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA. DESCONTOS EM FOLHA DE PAGAMENTO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ÔNUS DA PROVA. DEVOUÇÃO DE VALORES. CONDENAÇÃO DEVIDA. RESTITUIÇÃO SIMPLES. 1. Na espécie, restou comprovada a falha na prestação do serviço bancário, na medida em que não foram comprovados a regularidade dos empréstimos, nem a transferência/depósito dos valores (que foram indevidamente descontados) para a conta bancária de titularidade do agravado e a consequente fruição por ele. 2. É devida a repetição do indébito na forma simples, e não dobrada, quando não demonstrada conduta deliberada do fornecedor voltada para a violação de direitos do consumidor. 4. Diante da inexistência de argumentos relevantes para a reforma, visando o recurso apenas o reexame de matéria já decidida, deve ser mantida a decisão monocrática. AGRAVO INTERNO ADMITIDO. PRIMEIRA APELAÇÃO CONHECIDA PARCIALMENTE E, NESTA EXTENSÃO, PARCIALMENTE PROVIDA. SEGUNDO APELO PREJUDICADO. (TJ-GO - Apelação Cível: 51776389620228090143 SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA, Relator.: Des(a). Altair Guerra da Costa, São Miguel do Araguaia - 1ª Vara Cível, Data de Publicação: DJ de 05/02/2024)*

No tocante ao pleito de indenização por danos morais, é certo que a mera existência de transação contestada, desacompanhada de prova de negativação ou de abalo concreto, não configura por si só o dano moral indenizável.

Diferentemente dos precedentes nos quais houve inscrição em cadastro de inadimplentes, no presente feito não houve negativação do nome do autor nem outra consequência gravosa decorrente do episódio.

Além disso, o autor não comprovou prejuízo à sua honra, imagem ou reputação, limitando-se a alegar desconforto emocional e um possível cancelamento de viagem que não possui prova alguma.

Nesse sentido:

**EMENTA:** RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.



*FRAUDE BANCÁRIA. PIX. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas relações entre instituição financeira e cliente. 2. A restituição de valores indevidamente debitados da conta corrente do consumidor, em razão de fraude bancária, não implica automaticamente em dano moral. 3. **O dano moral exige prova de ofensa concreta aos direitos da personalidade, não bastando meros aborrecimentos ou transtornos cotidianos. 4. Inexistente comprovação de abalo relevante ou repercussão extrapatrimonial significativa, é indevida a indenização por dano moral.** 5. Recurso conhecido e desprovido. (TJGO – Recurso Inominado Cível n. 5665506-95.2023.8.09.0051, Rel. Juiz Mateus Milhomem de Sousa, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, DJe 28.05.2024)*

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais**, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para **CONDENAR a parte ré à restituição do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigido monetariamente pelo INPC desde a data da transação indevida e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

Diante da sucumbência recíproca, **condeno** as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, na proporção de **20% (vinte por cento) pelo autor, e 80% (oitenta por cento) pela ré**, na forma do arts. 85, § 2º e 86 do CPC. Suspendo, contudo, a exigibilidade dessas verbas em relação ao autor, por ser a parte beneficiária da gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, CPC).

Ressalto, desde já, que a interposição de Embargos de Declaração com caráter protelatório, consubstanciado na discussão do mérito da presente sentença, bem como no valor fixado, implicará a fixação da multa prevista no CPC.

Outrossim, interposto recurso de apelação, intime-se a parte recorrida para apresentar contrarrazões no prazo legal de 15 (quinze) dias, conforme preconiza o artigo 1.010, §1º, do CPC.

Se apresentada apelação adesiva pela parte recorrida, na forma do artigo 997, do CPC, intime-se a parte contrária para contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias, conforme o artigo 1.010, §2º, do CPC.

Caso as contrarrazões do recurso principal ou do adesivo ventilem matérias elencadas no artigo 1.009, §1º, do CPC, intime-se o recorrente para se manifestar sobre elas no prazo de 15 (quinze) dias, conforme o artigo 1.009, §2º, do CPC.

Após as formalidades acima, encaminhem-se os autos ao Tribunal de Justiça de Goiás, com as homenagens de estilo, ressaltando-se que o juízo de admissibilidade do recurso será efetuado direta e integralmente pela Corte *Ad Quem*, segundo o teor do artigo 932, do CPC.

Transitada em julgado, **PROCEDA-SE** ao arquivamento do feito, observadas as cautelas de praxe.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Goiânia, data do sistema.

**RENATA FARIAS COSTA GOMES DE BARROS NACAGAMI**

*Juíza de Direito em substituição  
(Decreto Judiciário nº 3.595/2023)*

