



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000282319

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000295-59.2024.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante JANISLEY APARECIDA SILVA PAIÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, e declararam prejudicado o recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 30 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000295-59.2024.8.26.0493

Apte(s)/Apdo(s): Banco Santander (Brasil) S/A

Apdo(s)/Apte(s): Janisley Aparecida Silva Paião (Justiça Gratuita)

Juiz(a) de Direito: Marcel Pangoni Guerra

Voto nº 4.922/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE DA FALSA CENTRAL BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX REALIZADA APÓS CONTATO TELEFÔNICO E ENVIO DE LINK POR WHATSAPP. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. ART. 14, §3º, II, DO CDC. SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO DO RÉU PROVIDA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PREJUDICADO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira e recurso adesivo da autora contra sentença que declarou a inexigibilidade de transferência via PIX no valor de R\$ 2.900,00 realizada após fraude conhecida como “golpe da falsa central”, condenando o banco à restituição simples do valor debitado e ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde por transferência fraudulenta realizada após contato telefônico e interação da consumidora com terceiros que se passaram por funcionários do Banco; e (ii) estabelecer se é cabível indenização por danos morais e restituição do valor transferido diante da alegação de golpe da falsa central bancária.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O princípio da dialeticidade recursal não é violado pela mera repetição, em sede de apelação, de argumentos anteriormente apresentados, desde que haja impugnação suficiente aos fundamentos da sentença.

4. A concessão da gratuidade da justiça permanece válida

quando comprovada renda mensal inferior ao parâmetro jurisprudencial de três salários mínimos e inexistem provas em sentido contrário.

5. A fraude narrada corresponde ao conhecido “golpe da falsa central”, em que terceiros entram em contato telefônico com a vítima e induzem a realização de operações bancárias mediante envio de links ou orientações fraudulentas.

6. A ligação recebida pela autora partiu de número diverso daquele oficialmente utilizado pela instituição financeira, circunstância que, aliada ao posterior contato por WhatsApp de número não institucional, deveria despertar cautela mínima da consumidora.

7. A suposta consulta realizada na internet pela autora com o número informado revela, inclusive em páginas oficiais do banco, alertas sobre a existência do referido golpe e esclarece que a instituição não solicita dados sensíveis ou validações por telefone.

8. O fato de terceiros conhecerem o número telefônico da autora ou sua condição de correntista não demonstra vazamento de dados pela instituição financeira, pois tais informações podem ser obtidas em bases públicas ou por disparos aleatórios de ligações.

9. A movimentação contestada foi realizada com utilização de credenciais válidas da própria cliente, em dispositivo previamente habilitado, não havendo prova de falha nos mecanismos de segurança do sistema bancário. Além disso, não destoou do seu perfil de consumo.

10. Caracteriza-se, assim, culpa exclusiva da consumidora, que não adotou diligência mínima ao interagir com números e links suspeitos, hipótese que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

11. Inexistindo falha na prestação do serviço, não há fundamento para restituição do valor transferido nem para indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO

12. Apelação cível do réu conhecida e provida.

13. Recurso adesivo da autora prejudicado.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CC, arts. 389 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG.

Trata-se de apelação interposta pelo réu e recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adesivo pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para *declarar a nulidade/inexigibilidade, da parte autora, quanto à cobrança do debatido PIX de R\$ 2.900,00; - condenar a parte requerida a restituir à parte autora, de forma simples, o sobredito valor indevidamente descontado da sua conta bancária, incidindo, a partir da data do desconto, correção monetária, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC), incidindo, ademais, juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação; - condenar a parte requerida a pagar à parte autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente (pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC)) a partir da data desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e com incidência de juros moratórios à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação. Custas e honorários pelo réu, fixados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 135/144).*

Apela o réu, alegando que as transações foram realizadas mediante o uso de credenciais pessoais e intransferíveis da própria autora, validadas pelo ID Santander em dispositivo móvel devidamente habilitado e reconhecido por ela; que não houve qualquer irregularidade nos processos de segurança ou violação aos protocolos do aplicativo do Banco, o qual possui proteções contra intrusão e passa por testes contínuos de *hacking*; que a operação contestada foi efetuada através do aparelho celular da recorrida (Motorola Moto G10), com acesso realizado via CPF e senha, em geolocalização próxima ao endereço de cadastro da cliente (cerca de 400m de distância); que, além das credenciais habituais, foi solicitada autenticação adicional (ID Santander e senha do

cartão) para a efetivação da transação, o que indica que as movimentações foram aprovadas por múltiplas validações; que a recorrida possui habitualidade na utilização de canais digitais para transações com valores similares ou superiores ao reclamado; que o Banco realiza campanhas constantes de conscientização e prevenção a fraudes, alertando que nunca solicita senhas ou *tokens* por telefone ou e-mail; que inexistente nexos de causalidade ou falha na prestação do serviço, uma vez que o prejuízo decorreu de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, ao fornecer seus dados e validar transações conscientemente; que não restou configurado o dano moral, tratando-se de mero aborrecimento, sem comprovação de argumentos concretos de ofensa à honra ou dignidade da autora. **Subsidiariamente**, que haja a redução da verba indenizatória por danos morais; que os juros de mora incidam apenas a partir do arbitramento (fls. 147/163).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 164/165).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 169/188), bem como recurso adesivo, no qual a autora aduz que em 13/02/2024, recebeu ligação telefônica originada do n. 01519 4004-3535, número oficial da central de atendimento do réu, questionando sobre uma transação via PIX não reconhecida de R\$ 2.900,00 para Thiago Silva dos Santos; que, após negar a operação, recebeu mensagem via *WhatsApp* com o emblema da instituição e um *link* para cancelamento; que a transferência fraudulenta foi efetivada pelo Banco no mesmo dia, mas apenas processada dia seguinte, havendo tempo hábil para o bloqueio; que a sentença deve ser reformada para majorar o *quantum* indenizatório para R\$ 15.000,00, pois o valor arbitrado é irrisório diante da gravidade do dano e da responsabilidade objetiva da instituição financeira; que a falha na prestação do serviço é evidente, pois o réu permitiu que terceiros utilizassem seu número oficial para aplicar golpes, faltando com o cuidado objetivo e a segurança esperada do sistema bancário; que o dano moral decorre da angústia, aflição e sentimento de impotência ao ser privada de seus recursos financeiros por fraude que não contou com sua participação ou culpa; que a majoração atende ao caráter pedagógico da condenação e à capacidade econômica das partes (fls. 189/205).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(gratuidade da justiça – fls. 55).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 209/216) e não houve oposição ao julgamento virtual.

O réu ofereceu memoriais (fls. 224/230).

É o **relatório**.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pelo requerido nas contrarrazões (fls. 211/212), vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que a parte autora insista em argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o STJ já assentou que *a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade*” (AgRg no AREsp 435.352/MG, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 25/02/2014).

Seguindo, indefiro o pedido de revogação da gratuidade processual veiculado pelo réu em contrarrazões (fls. 212).

A parte autora demonstrou receber remuneração líquida de R\$ 3.216,60 (holerite – fls. 53), abaixo do teto de três salários-mínimos tradicionalmente adotado pela jurisprudência (atualmente equivalendo a R\$ 4.863,00).

Já o Banco nada trouxe além de alegações genéricas a respeito.

Em frente, narra a autora, em apertada síntese, que em 13/02/2024 recebeu uma ligação em seu celular proveniente do telefone n. 01519 4004-3535, o qual pertenceria à Central de Atendimento do Banco Santander, na qual o atendente se identificou como funcionário do réu.

Diz que o atendente questionou a vítima se reconhecia uma transação via PIX, no valor de R\$ 2.900,00 para a pessoa de Thiago Silva dos Santos, ao que respondeu que não. Em seguida, o atendente pediu para a autora averiguar se o número do remetente era mesmo do Banco, o que prontamente fez, inclusive por meio de pesquisa na internet, confirmando a procedência do contato, razão pela qual passou a confiar totalmente na idoneidade da ligação.

Afirma que, depois, o suposto funcionário explicou que enviaria uma mensagem de *WhatsApp* informando que se autora reconhecesse a transferência deveria digitar 1, e caso não reconhecesse deveria digitar 2, orientação seguida pela requerente.

Acrescenta que a mensagem também incluiu o link <http://lelomu.syz/santander>.

Porém, no dia 14/02/2024, descobriu que a transferência de R\$ 2.900,00 para Thiago Silva havia sido realizada, ensejando a presente demanda.

Adentrando ao mérito, o pedido é improcedente.

Embora aduza a autora que recebera ligação da suposta Central do Santander (4004-3535), é certo que, em verdade, recebeu de remetente diverso (01519 4004-3535 – fls. 40/41).

Nem se diga que se trataria de mera distinção de código de área (DDD) diverso, pois documentos juntados pela própria requerente mostram que a Central tem o número 4004-3535 nas capitais e regiões metropolitanas, e diversos números 0800 nas demais (fls. 48), de modo que o prefixo 19 deveria ter alertado a autora, ainda mais se realmente buscou confirmar a idoneidade da ligação na internet, como afirmou.

Além disso, logo após a ligação, recebeu mensagem de *WhatsApp* do remetente (11) 98996-3124 (fls. 42/45), ou seja, um contato qualquer, o que deveria, novamente, ter suscitado um mínimo de suspeita na requerente, ainda mais quando enviada juntamente com um *link*, que, frise-se, não se sabe ao certo se foi acessado ou não.

Não bastasse, é inverossímil a alegação da autora de que buscara confirmar a regularidade do contato na internet, pois singela pesquisa

com o número 4004-3535 retorna, como primeiro resultado, um endereço eletrônico do Banco réu a respeito justamente do golpe da falsa central.

Ainda, referido site informa que a instituição *nunca faz ligações solicitando dados de acesso, senhas ou códigos de dispositivos de segurança, atualizações com digitação de senhas, foto de QR Code, código de validação do ID Santander, agendamento para entrega ou devolução de cartões de crédito ou débito* (dica n. 1)¹.

Ademais, a referida pesquisa retorna diversos outros sites, todos do requerido, informando sobre o golpe em questão e reforçando que jamais entram em contato telefônico com o cliente².

Ressalte-se que tal forma de fraude (golpe da falsa central) é notória e de amplo conhecimento público há considerável tempo.

Acrescente-se, também, que o único fundamento da sentença para acolher o pedido foi o de que os meliantes teriam conhecimento do número telefônico da autora e do fato de que seria correntista do Banco. Acontece que tais dados constam de incontáveis fontes ou bases de dados públicas, e falcatruas como a presente são aplicadas aleatoriamente, é dizer, os meliantes disparam inúmeras ligações até encontrarem uma vítima que seja cliente desse ou daquele banco e, a partir daí, orientam a vítima a realizar as operações criminosas. Não significa, em absoluto, que os delinquentes estavam de posse de qualquer dado sensível da requerente ou que tenha havido vazamento de dados a partir do réu.

Nesse passo, o que se tem é que a autora deixou de agir com diligência razoável, contribuindo diretamente para o dano sofrido, na forma do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Ato contínuo, nem se diga que a transação fraudulenta fugiria do seu perfil de consumo, seja porque se trata de uma única operação para o qual ela detinha fundos, seja porque ela não ofereceu extratos que permitissem tal cotejo, seja, ainda, porque os extratos juntados pelo réu mostram a sua tipicidade, havendo operações em valores próximos, inclusive um empréstimo consignado no

¹ FONTE: <https://www.santander.com.br/blog/golpe-falsa-central-telefonica> (acesso em 13/03/2026).

² FONTE: (i) <https://www.santander.com.br/institucional-santander/seguranca/falso-contato-telefonico%20> e (ii) <https://www.santander.com.br/institucional-santander/seguranca/paginas-falsas%20> (acesso em 13/03/2026).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante de R\$ 13.551,11, consentâneo com quem faz um PIX de R\$ 2.900,00 (fls. 110/116).

Ante o exposto, voto por **(i) DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu para julgar improcedente o pedido; **(ii) DECLARAR PREJUDICADO** o recurso da autora; e **(iii) CARREAR-LHE** as custas e os honorários, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora