



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000181304

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000574-54.2025.8.26.0414, da Comarca de Palmeira D Oeste, em que é apelante HESLEY CASSIO DE ARAUJO JUNIOR - ME, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1000574-54.2025.8.26.0414

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários

Apelante: Hesley Cassio de Araujo Junior - Me

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A e outros

Voto nº 7243

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO WHATSAPP. BOLETOS FALSOS. APLICAÇÃO DO CDC. TEORIA FINALISTA MITIGADA. BANCO PAGADOR (SANTANDER): CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. BANCOS RECEBEDORES (PAGSEGURO E MERCADO PAGO): RESPONSABILIDADE POR FORTUITO INTERNO. FALHA NA ABERTURA DE CONTAS (RESOLUÇÃO 4.753/19 BACEN). CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora contra a r. sentença proferida às fls. 317/320, cujo relatório se adota, que julgou a demanda improcedente.

O autor Hesley Cassio de Araujo Junior ME, pessoa jurídica de direito privado, ingressou com a presente ação (fls. 01/10) contra Banco Santander, Pague Seguro e Mercado Pago aduzindo, em resumo, que é uma empresa familiar e que, no dia 17/03/2025, foi vítima de golpe. Na ocasião, a administradora da empresa recebeu mensagem de texto através do aplicativo Whatsapp em que um usuário, identificado com a foto de seu neto, encaminhou diversos boletos bancários para pagamento. Acreditando tratar-se de interação legítima, a preposta efetuou o pagamento dos referidos boletos, mas logo percebeu que fora vítima de um golpe. Assim, Hesley prontamente entrou em contato com o primeiro réu solicitando a interrupção do processamento de pagamento, mas obteve o estorno de apenas um dos boletos pagos, no valor de R\$ 2.000,00. Destacou que a situação falha na prestação dos serviços bancários, inclusive do segundo e terceiro requeridos, os quais permitiram a abertura e manutenção de conta utilizada por estelionatários para a prática de crimes. Requereu a procedência da ação para que os réus fossem condenados ao pagamento dos danos materiais havidos com a situação criminosa, na quantia de R\$ 14.699,98.

Sobrevinda a improcedência, a parte autora interpõe o presente recurso (fls. 337/346), reforçando que houve fortuito interno dos bancos envolvidos – seja por não estornar os boletos imediatamente contestados (Santander), seja por manter conta destinada à aplicação de golpes (Pague Seguro e Mercado Pago). Destaca a inversão do ônus da prova da relação de consumo havida entre as partes e a rapidez com que notificou o banco acerca dos golpes, que reforça a falha na prestação dos serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrrazões a fls. 358/368 (Santander) e 369/381 (Pagueguero), ambas pelo desprovimento do recurso. O Mercado Pago não apresentou contrarrrazões (fls. 384).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 385).

É a síntese do necessário.

De saída, rejeito a preliminar de violação a dialeticidade recursal.

As razões recursais estão condizentes com o litígio e demonstram o interesse do recorrente pela reforma da r. sentença pela segunda instância, notadamente em relação ao reconhecimento da responsabilidade das rés pelo dano descrito em petição inicial.

Cabível o conhecimento do recurso, nos termos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Reputo aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao presente caso. A jurisprudência do STJ tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado ou mitigado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor.

Também é consumidora a pessoa jurídica que adquire produtos e serviços no mercado, mas que não tem correlação com sua área de especialização ou expertise. Constatado que o autor (microempreendedor) utiliza os serviços bancários para incremento da sua atividade profissional, é cabível o reconhecimento da sua vulnerabilidade técnica e econômica apta a atrair aplicação da teoria finalista mitigada e, por conseguinte, reconhecer a relação de consumo entre as partes, como o fez o Juízo sentenciante.

Ademais, o capítulo da r. sentença que afirmou a existência de relação de consumo entre as partes não foi objeto de qualquer impugnação recursal, havendo estabilização do quanto decidido.

Pois bem.

É incontroverso que se está diante da prática de golpe, no qual a gerente da empresa do autor foi ludibriada por terceiro golpista (fls. 26/42) a realizar o pagamento de diversos boletos (fls. 16/23) nos valores de R\$ 2.000,00 (destinatário Picpay – fls 17); R\$ 5.200,00 (destinatário Pagueguero – fls 18); R\$ 499,99; R\$ 3.000,00; R\$ 999,99; R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4.000,00; e R\$ 1.000,00 (todos esses com destinatário no Mercado Pago – fls 19/23).

O autor só conseguiu estornar o pagamento do boleto de R\$ 2.000,00 (fls. 48).

A questão é entender se há responsabilidade civil das instituições financeiras envolvidas.

No que toca ao Banco Santander, como bem colocado pelo ilustre magistrado, *"depreende-se dos fatos descritos na petição inicial e documentos que a acompanham, que o autor foi vítima do "Golpe do Whatsapp" por sua culpa exclusiva e de terceiro, uma vez que efetuou o pagamento de boletos em benefício de terceiros desconhecidos, de forma voluntária, mediante utilização de senha pessoal, sem se certificar da legitimidade da identidade da pessoa que solicitou e recebeu o pagamento. Ademais, conforme se verifica da petição inicial, "é comum que o neto lhe solicite o pagamento de obrigações da empresa, especialmente de fornecedores, e por ter acesso à conta bancária da autora por meio do aplicativo de celular, a Sra. Sônia, acreditando estar agindo dentro da normalidade, efetuou o pagamento dos boletos recebidos" (fl. 02), o que está em sintonia com o extrato de fl. 142/163, e, por isso, não havia razão alguma para bloqueio das transações por suspeita de fraude nem mesmo para recusa da transação."* (fls.318/9).

Não há como responsabilizar a apelada por tais transações. Também o argumento de que o Banco falhara ao não adotar providências imediatas após ser informado da fraude não tem embasamento probatório. Aliás, o estorno de um dos boletos, no valor de R\$ 2.000,00, é indicativo de que providências foram adotadas prontamente.

A respeito, destacou o Banco que auxilia na tentativa de recuperação dos valores bloqueando o valor disponível na conta do beneficiário. Assim, após contato do cliente, de forma imediata, quando realiza uma transferência não reconhecida, o Banco solicita ao banco receptor dos valores o bloqueio da conta receptora até que sejam apurados os fatos. Mas, a restituição de valor contestado na conta do recebedor fica sujeito à disponibilidade do valor em conta, no momento do acionamento do cliente pagador, não havendo obrigatoriedade de ressarcimento do Banco recebedor. Assim, segundo indica, após a abertura de chamado foi efetuada a tentativa de recuperação com o Banco destino, porém não havia saldo para devolução.

Vale registrar que os boletos foram pagos antes das 13h30, circunstância que permite que o cobrador receba o numerário no mesmo dia, conforme informativo do site da FEBRABAN¹, e corroborado pelo documento de fl. 76, apresentado pela corré, com a indicação de que a transação concretizou-se às 10:49:12, do dia 17/03/2025. São elementos que corroboram a tese da defesa. Logo, não é possível considerar que o Banco Santander tinha o estorno dos valores ao seu alcance.

¹ [FEBRABAN - Notícias](#)

No contexto, não identifico a responsabilidade do Banco Santander

No entanto, distinta é a situação com relação à Pagseguro e o Mercado Pago, identificando-se a culpa concorrente destas instituições, pois têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, especialmente em seus artigos 2º, 7º e 8º. Se o Banco não demonstrar que cumpriu com as diligências que lhe cabem, fica configurada a falha no dever de segurança.

No caso, a parte autora trouxe esse ponto específico já em inicial (fls. 08/09). Caberia, assim, às rés apresentar documentos atestando a lisura do procedimento de abertura das contas que receberam os valores dos boletos. Vale destacar, nesse ponto, que os dados cadastrais bancários não estão protegidos pelo sigilo

Contudo, em suas respectivas contestações, as partes não apresentaram qualquer documento. Isso permite a presunção de que sequer fora exigida a apresentação de documentação a comprovar a identidade dos correntistas, facilitando a ocorrência de golpes.

No contexto, à ausência de cuidado do autor ao realizar os pagamentos, se soma a negligência das instituições financeiras na abertura da conta em nome dos fraudadores, a contribuir para a consumação do evento.

Anote-se ainda que a responsabilidade do Banco não é afastada por ato fraudulento de terceiro, uma vez que se cuida de fortuito interno que integra o próprio risco da atividade bancária, devendo os eventuais prejuízos advindos ser suportados pela instituição financeira. Mais uma vez, aplica-se ao caso a Súmula 479, da Corte Superior.

O STJ, recentemente, assentou entendimento quanto à questão, no sentido de que é possível reconhecer a responsabilidade da instituição financeira perante a vítima de estelionato, em hipótese de ficar comprovado que a instituição financeira não agiu com a diligência necessária para a abertura da conta utilizada para a prática do golpe:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA. 1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024. 2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários. 3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos

estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta. 5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. 6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva. 8. Recurso especial conhecido e desprovido, commajoração de honorários. ” (STJ, REsp nº 2.124.423/SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/8/2024).

No mesmo sentido, é a jurisprudência deste e. TJ-SP:

“APELAÇÃO CONTRATOS BANCÁRIOS GOLPE DO PIX Transferências realizadas após negociação com falsário via aplicativo de mensagens (WhatsApp) Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN Não demonstrada cautela na abertura das contas pelos réus Instituições bancárias que deveriam zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelos clientes Desídia dos bancos que impõem o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude Responsabilidade objetiva da instituição financeira Inteligência do artigo 14, do CDC Responsabilidade objetiva Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJ-SP, Apelação Cível nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001864-68.2023.8.26.0481, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Rel. João Battaus Neto, j. 12/12/2024).

Não demonstraram que, efetivamente, cumpriram todas as cautelas para abertura de conta, exigidas pelo BACEN, vez que não foi apresentado o contrato firmado e, tampouco, os documentos pessoais do titular da conta ou seu comprovante de endereço. Com efeito, descumpriram os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN.

Não sendo a hipótese de culpa exclusiva do autor, é o caso de reconhecimento de culpa concorrente das instituições financeiras indicadas.

Portanto, embora não se ignore a teoria do risco da atividade profissional e a responsabilidade objetiva que a instituição financeira detém pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, no presente caso, houve atuação negligente do autor ao realizar as operações, sem as devidas cautelas, como acima já considerado, reiterando neste tocante os argumentos lançados na r.sentença.

Logo, ambas as partes contribuíram para o evento danoso, porque, não obstante a falha do serviço prestado pelas instituições bancos Mercado Pago e PagueSeguro, a parte autora, ainda que induzida, agiu de forma negligente, sendo incauta. Nessas condições, aplica-se o disposto no art. 945, do Código Civil, com o reconhecimento de culpa concorrente.

Como decorrência, devem as partes arcar com metade dos danos materiais decorrentes de operação impugnada.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso relativamente ao corrêu Banco Santander, ficando majorados os honorários em 10%, na forma do artigo 85, § 11, do CPC.

E, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto para **CONDENAR** as rés PagueSeguro e Mercado Pago ao ressarcimento da metade do prejuízo identificado. Assim, fica a PagueSeguro responsável pelo pagamento de R\$ 2.600,00 e o Mercado Pago pelo valor de R\$ 4.749,99. A atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil), a contar do evento.

Como decorrência, redefine-se a verba sucumencial, de modo que as recorridas responderão por metade das despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono da parte autor, no importe de 10% da condenação, assim também definindo-se a condenação em proveito dos patronos das corrés.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Juíza Relatora