



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000258273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001441-94.2025.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante ANGELICA CRISTINA FLORES DE ARRUDA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 24 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001441-94.2025.8.26.0075 (Digital)

Apelante: Angelica Cristina Flores de Arruda

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Apelada: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: Bertioga

Juiz sentenciante: Dra. Jade Margutti Cidade

Voto nº 34.971

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Fraude. Parcial provimento.

I. Caso em Exame

A autora ajuizou ação contra Nu Pagamentos S.A., Mercado Pago e Banco Santander, alegando fraude envolvendo transferências via PIX. Alega que as instituições financeiras falharam ao não bloquear imediatamente os valores e ao permitir a abertura de conta por um fraudador.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras, caracterizando responsabilidade objetiva por fortuito interno, e se a culpa concorrente da autora afasta essa responsabilidade.

III. Razões de Decidir

3. O conjunto probatório indica que as instituições financeiras Nu Pagamentos e Mercado Pago não comprovaram diligências céleres para obstar as operações impugnadas

e a despeito da culpa concorrente da cliente na consumação do golpe.

4. O corréu Banco Santander, a seu turno, falhou ao permitir a abertura de conta sem as devidas cautelas, contribuindo para a consumação do ilícito.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A culpa concorrente do consumidor não elide a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. 2. A falha na prestação de serviços bancários, ao não colaborar para impedir a fraude, gera responsabilidade solidária.

Legislação Citada:

CDC, art. 6º, VIII; art. 14; art. 7º, parágrafo único.

Resolução nº 4.753/2019 do Bacen.

Súmula 479 do STJ.

Código Civil, arts. 389 e 406.

A r. sentença de págs. 494/501, cujo relatório é adotado, julgou improcedente ação indenizatória ajuizada por Angélica Crisitina Flores de Arruda em face de Nu Pagamentos S/A, Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e Banco Santander S/A em síntese, nos seguintes termos:

Trata-se de ação em que o consumidor/correntista foi vítima do "golpe do falso

parente", tendo recebido contato via aplicativo de mensagens para estimulá-la a contrair empréstimo e efetivar transferências bancárias.

A própria autora admite que o contato veio pelo aplicativo de mensagens – e não pelos canais oficiais da instituição financeira – e que efetivou a contratação com utilização do aplicativo do banco, a fim de concluir as tratativas voltadas à contratação de crédito, bem como a realizar transferências a terceiros.

Se isso é verdade, o que se pode concluir é que não houve fortuito interno atribuível à casa bancária, tendo o próprio autor contribuído com sua falta de cautela e inobservância aos cuidados básicos no uso da conta.

É de conhecimento geral a forte campanha feita pelas instituições financeiras no sentido de divulgar informações úteis à proteção dos usuários, dentre elas a de que não entram em contato com o correntista por meios extraoficiais.

A requerida Nubank demonstrou que a autora contraiu o empréstimo com assinatura digital mediante selfie. Se a própria parte, mediante ato voluntário, confirma todas as transações após as solicitações de segurança do banco, não há como imputar fortuito interno às requeridas, mas sim fato exclusivo da vítima, induzida por terceiro.

Demais disso, poderia a autora, antes de confirmar as transferências, ter procurado verificar se o

beneficiário era mesmo sua irmã e não pessoa desconhecida. Caso houvesse dúvidas, incumbir-lhe-ia efetivar as transferências diretamente para conta bancária em nome da sua parente e solicitar a devolução posterior, caso constatada a tentativa de golpe.

Como a autora não se cercou desses cuidados mínimos, não há como atribuir à instituição financeira a responsabilidade pelos danos experimentados pelo demandante.

Tal premissa também afasta a aplicação da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, haja vista não se tratar, como dito, de fortuito interno

(...)

Outrossim, os documentos apresentados pelos bancos, demonstram que tomaram todas as medidas cabíveis para tentar reaver o dinheiro da autora, não logrando êxito em virtude da ausência de saldo na conta do destinatário.

Dito isso, forçoso concluir pela ausência de responsabilização das instituições financeiras, porque evidenciado que a fraude foi por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que atrai o dispositivo previsto no art. 14, §3º, II, CDC, rejeitando-se, por conseguinte, os demais pedidos indenizatórios.

Apela a autora (págs. 505/520). A apelação sustenta cerceamento de defesa, pois a controvérsia depende de prova técnica sob



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

controle das instituições financeiras, como: documentos de abertura e manutenção da conta beneficiária (KYC/onboarding), logs antifraude, parametrizações de risco e registros de acionamento do MED/PIX (Res. BCB nº 147/2021).

Assevera que tais provas podem ser apresentadas com anonimização e sob sigilo para não ser configurado violação de sigilo bancário e afirma que não se pode exigir da autora a apresentação de registros técnicos que apenas os bancos possuem e bem a propósito argumenta com sua hipossuficiência informacional e aplicabilidade do CDC, que autoriza a inversão do ônus da prova.

No mérito, a apelante afirma que o conjunto probatório evidencia falha das instituições financeiras, seja na análise de risco das transações, seja na abertura da conta fraudulenta que recebeu os valores, o que caracteriza fortuito interno e enseja responsabilidade objetiva (CDC, art. 14; Súmula 479 do STJ). Pede, assim, o ressarcimento do valor transferido e indenização por dano moral.

O recurso foi processado e respondido (págs. 527/538 e 539/549).

A matéria foi examinada em sede de cognição sumária nos autos do agravo de instrumento de págs. 466/471.

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

A autora Angélica Cristina Flores de Arruda ajuizou ação contra Nu Pagamentos S.A., Mercado Pago e Banco Santander, decorrente de fraude eletrônica envolvendo transferências via PIX em **21/3/25**.

Sustenta ter detalhado a fraude, apresentado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovantes das transações (págs. 39/41), boletim de ocorrência lavrado em **27/3/25** (págs. 61/62) e comunicações às rés (págs. 42/60), afirmando que a dinâmica do golpe e a ausência de bloqueio imediato dos valores revelaram falhas sistêmicas das instituições financeiras, falha essa também decorrente da autorização de abertura de conta bancária por fraudador para consumação do golpe.

Nos moldes relatados, a ação foi julgada improcedente e a demandante não concorda com o entendimento adotado pela r. sentença.

A matéria preliminar se confunde com o mérito e com ele será analisado na conformidade em que passo a expor.

Aplica-se no caso trazido a exame a Súmula 297 do C. STJ¹ e, assim, cabia à parte requerida o ônus de provar a inexistência de falha na prestação de seus serviços, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, notadamente em razão da vulnerabilidade da requerente perante os réus.

Em que pese o respeito ao entendimento adotado na origem, a meu ver outra deve ser a solução para o caso, notadamente em razão das provas carreadas ao processo e que se consubstanciam pelas conversas entabuladas entre a parte autora e falsário no aplicativo “WhatsApp” (págs. 29/38), o boletim de ocorrência (págs. 61/62), os comprovantes das transferências para a conta de falsário (pág. 39/41) e as reclamações da demandante perante as casas bancárias (págs. 42/45).

O conjunto probatório evidencia a tentativa da autora de obstar a consumação do golpe e os corréus Nubank e Mercado Pago, onde a autora possui conta e dela fez as transferências impugnadas (pág. 39/41), não comprovaram diligências céleres para obstar as operações impugnadas, ainda que efetuadas mediante culpa concorrente da cliente.

Nessa linha, conforme ensina Bruno Miragem, a culpa

¹ Súmula nº 297 do C. STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”

concorrente da autora não elide a responsabilidade objetiva da instituição de meio de pagamento nos termos do CDC:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência.

Além disso, o corréu Banco Santander autorizou abertura de conta em nome do terceiro para consumação do ilícito sem as cautelas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessárias (págs. 39/41).

Registre-se que, com relação a esta casa bancária, é a alegação contida na petição inicial de violação do dever de cuidado objetivo do banco que permitiu a abertura de conta corrente pelo terceiro que aplicou o golpe.

Assim, cabia ao corréu Banco Santander. contestar circunstanciadamente tal imputação e demonstrar, por meio de documentos hábeis, que foi diligente ao entabular o contrato de conta corrente com o terceiro.

Contudo, estabelecido o contraditório, a parte requerida não se desincumbiu de provar a inexistência de culpa própria, tampouco que adotou cautelas para a verificação da idoneidade do correntista que admitiu conforme as exigências administrativas, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do Bacen, pois sequer apresentou qualquer prova documental a demonstrar a regularidade da abertura e manutenção da conta corrente em questão.

As instituições oferecem a terra adubada para a semeadura do crime e conferem aparência de idoneidade aos envolvidos e, desse modo, devem suportar as consequências decorrentes da falha na prestação dos serviços decorrentes do fortuito interno, consistente na irregularidade da abertura das contas que possibilitaram o ilícito nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Bem a propósito o STJ decidiu que “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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva” (REsp nº 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024).

E como bem se asseverou acima, a culpa concorrente da demandante não elide a responsabilidade objetiva dos corréus no caso concreto.

Diante desse contexto processual, deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço bancário dos corréus Nubank e Mercado Pago que não comprovaram a existência de diligências céleres para obstar as operações impugnadas pela demandante e, como se viu, com relação ao corréu Santander, em razão de referida instituição bancária ter falhado quanto à abertura e manutenção da conta corrente inidônea utilizada para execução do ato ilícito.

Logo, os réus deverão suportar as consequências decorrentes de tal fato de forma objetiva e solidária, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e dos arts. 6º, VIII, art. 14 c/c art. 7º, parágrafo único, ambos do CDC.

Assim, declara-se a inexigibilidade da operação e a pretensão indenizatória da demandante por danos materiais nos termos requeridos.

Registre-se que a meu ver os danos morais não restaram configurados na hipótese na medida em que a discussão entabulada entre as partes não ensejou qualquer ofensa à honra ou dignidade da parte autora, registrando-se, inclusive a ocorrência da culpa concorrente da demandante ao admitir que caiu no golpe em que terceiro passou-se por seu parente para pedir dinheiro.

Sendo assim, sem a efetiva comprovação de que a autora tenha sofrido prejuízo de ordem financeira ou abalo à sua imagem perante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros, não restou configurado o dano moral indenizável.

Assim, nos termos acima especificados, a ação deve ser julgada parcialmente procedente apenas com relação à pretensão reparatória por danos materiais.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil².

Em razão da solução ora adotada, a parte autora deve arcar com 1/3 das custas e despesas do processo e parte requerida, de forma solidária, com os 2/3 restantes, ressalvada a gratuidade de justiça concedida à autora.

Com relação aos honorários de advogado, a autora deverá desembolsar ao patrono das rés 20% da pretensão indenizatória por danos morais (sendo devido 6,66% para cada réu); a seu turno, cada um dos réus deverão desembolsar ao patrono da autora a importância de R\$ 1.000,00.

Pelo exposto, voto pelo PARCIAL PROVIMENTO do recurso, nos termos acima especificados.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

² STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; REsp n. 1.463.777/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2020, DJe de 16/10