



Registro: 2026.0000300447

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002565-48.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante MARIA SONIA DE MEDEIROS (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Julgaram prejudicado o recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso do corréu BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica

NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1002565-48.2025.8.26.0161 (Voto nº 7487)

APELAÇÕES DA AUTORA E DO CORRÉU BANCO SANTANDER – CONTRATO BANCÁRIO – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – Preliminares de ilegitimidade passiva e impugnação à justiça gratuita rejeitadas – Autora recebeu contato de golpista, o qual se passou por funcionário do corréu Banco Mercantil, aonde a postulante é correntista – Autora atendeu à chamada de vídeo com o falsário, acreditando fazer parte de procedimento para suposto cancelamento de cartão – Em seguida, deu conta de sete contratos junto ao Banco Mercantil, e envio de valores via PIX, através de sua conta, para os corréus Banco Santander e Recargapay, transações essas desconhecidas pela autora – Matéria devolvida integralmente à análise, porquanto comum a todos os corréus – Incidência do art. 1.005, § único, do CPC – Inescusável falta de cautela ao se deixar enganar, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das comunicações recebidas de número não oficial – Afastamento da responsabilidade objetiva da corréu Banco Mercantil – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ - Por outro lado, os corréus Banco Santander e Recargapay não comprovaram a regularidade na abertura da conta de destino da quantia – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Fortuito Interno – Desídia que importa em reconhecer a concorrência para a fraude – Falha na prestação dos serviços bancários, aliada à falta de cautela da autora, que deu ensejo ao sucesso do golpe e prejuízo material experimentado – Culpa concorrente – Restituição de apenas 50% do desfalque patrimonial – Ofensa moral não configurada, eis que houve decisiva contribuição da parte autora, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Sentença reformada – RECURSO DO



CORRÉU PROVIDO EM PARTE, para julgar improcedente os pedidos contra o corréu Banco Mercantil, e reconhecer a culpa concorrente entre autora e corréus Santander e Recargapay, além de afastar a indenização por danos morais – RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de *recursos de apelação* interpostos pela autora e pelo corréu **Banco Santander** contra a respeitável sentença exarada nas fls. 450/456 (fls. 460/476 e 483/490), proferida pelo MM^o. Juízo da 4^a Vara Cível de Diadema que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada**, consoante os argumentos a seguir alinhavados.

Basicamente, a **autora** alega que recebeu ligação telefônica de um suposto funcionário do **corréu Banco Mercantil**, informando-a sobre a contratação de um cartão de crédito vinculado à sua conta corrente, e que ela deveria, **através de ligação por videochamada**, adotar os procedimentos necessários ao cancelamento, o que foi prontamente por ela atendido (fls. 03).

Desconfiando tratar-se de um golpe, a autora, no dia seguinte, se dirigiu à agência física do banco corréu, momento em que se deparou com a **contratação de sete instrumentos (entre empréstimos e cartões de crédito consignados)** vinculados aos seus dados (fls. 10), bem como a ocorrência de **duas transferências via PIX**, para destinatários vinculados aos corréus **Banco Santander e Recargapay** (fls. 13).

Por tais motivos, **pugnou** pela procedência de seus pedidos, a fim de obter a declaração judicial de inexigibilidade do débito, bem como se ver ressarcida material e moralmente (fls. 19, item “E”).

O corréu **Banco Mercantil do Brasil S/A**, em sua defesa (fls. 147/177), apontou para **culpa exclusiva** da autora, que agiu com desídia ao acatar todos os comandos mencionados pelos golpistas

(fls. 152), sustentando, ainda, a **validade da contratação dos empréstimos**, em razão da conclusão das operações através da “*utilização de senha de uso pessoal e intransferível*” (fls. 161).

O corréu **Banco Santander (Brasil) S/A** (fls. 274/287) reiterou, em síntese, tratar-se de **culpa exclusiva** da vítima (fls. 278), e que, por ter procedido à abertura da conta destinatária seguindo estritamente toda a normativa vigente (fls. 280), não detém qualquer envolvimento ou responsabilidade sobre o evento danoso (fls. 278).

No mesmo sentido foi a corré **Recargapay Instituição de Pagamentos LTDA** (fls. 321/338), que sustentou a **culpa exclusiva de terceiro** (fls. 324), além da abertura regular da conta destinatária do PIX impugnado (fls. 326).

Ato contínuo, sobreveio a r. sentença (fls. 450/456) que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos, **declarando a inexigibilidade dos contratos** constituídos à revelia da autora (fls. 455, item I), e **condenando as corrés, solidariamente, a restituírem os valores indevidamente descontados, de forma simples** (fls. 455, item II), bem como a **indenizarem a autora pelos danos morais causados** (fls. 455, item III).

Sintetizadas as narrativas, passo à análise das preliminares soerguidas pelo corréu apelante **Banco Santander** (fls. 462/463) e, desde logo, adianto suas **rejeições: a uma**, porque a **legitimidade do corréu é latente**, porquanto responsável pela manutenção da conta corrente destinatária de uma das transações impugnadas, **e a duas**, porque **nada comprovou** no sentido de infirmar o **direito à gratuidade de justiça** conferido à autora pelo r. Juízo *a quo* (fls. 75).

Antes de adentar propriamente ao *meritum causae*, é importante destacar que o corréu apelante, **ao enfrentar especificamente a dinâmica dos fatos narrados na inicial** (fls. 470), **devolveu, em profundidade integral, a análise da matéria dedida em primeiro grau** a este Órgão Julgador, e, com isso, atraiu a incidência da norma prevista no § único do artigo 1.005, do Código de Processo Civil.

Por isso, considerando que houve a **condenação solidária** dos corréus (fls. 455), bem como a existência de **defesa comum** entre os sujeitos passivos dessa demanda (art. 1.015, § único, CPC), torna-se possível a **alteração integral do julgado, estendendo-se a conclusão a seguir exarada aos outros corréus**, ainda que não interpostos recursos próprios.

Feito tal introito, salta à evidência que a autora foi **vítima do famigerado golpe do "falso funcionário"**.

Todavia, diante do cenário fático que se descortina, **não é possível imputar qualquer falha nos serviços prestados pelo corréu Banco Mercantil**, eis que a própria autora **confessa ter realizado chamada por vídeo e adotado os procedimentos almejados pelos golpistas** (fls. 03), o que culminou na contratação espúria dos empréstimos e cartões de créditos consignados (fls. 28/32 e 40/42).

Nesse ponto, com todo o respeito merecido pela autora, que infelizmente foi vítima de mais um dos tantos golpes bancários que assolam rotineiramente nossa sociedade, reconheça-se a **inverossimilhança da narrativa que a ludibriou**.

Isto porque se é possível depreender que, através da ligação de vídeo, a autora **franqueou integralmente o acesso dos falsários à sua conta corrente** (fls. 03/08), de modo que esse **excesso** de ingenuidade **não** pode ser carreado à responsabilidade dos réus, evidentemente por ter havido, de sua parte, **absoluta ausência de cautela, que nada mais é do que agir com culpa!**

Decorrente da chamada de vídeo atendida pela autora, e posterior acesso à sua conta bancária, inclusive, é que fora permitido aos golpistas a contratação dos empréstimos e cartões de crédito consignado, bem como o envio de dois **PIX**, no importe de **R\$ 9.999,99** à conta corrente vinculada ao corréu **Banco Santander** (fls. 37) e de **R\$ 5.448,00** para os dados referentes à corré **Recargapay** (fls. 38).

Diante deste cenário, e a isso somando-se o fato de que o **boletim de ocorrência** apresentado pela autora fora lavrado **mais de 30 (trinta) dias após o ocorrido** – os fatos ocorreram em 22/10/2024 (fls. 03), e o documento mencionado **somente** em 05/12/2024 –, **constando apenas informações sumárias** sobre o caso (fls. 25/26), resta clara a desídia da autora.

Assim sendo, forçoso reconhecer que **inexiste qualquer participação do corréu Banco Mercantil no evento**, mormente à **falta de prova de que o contato criminoso se deu por meio de número oficial da instituição**, por onde realizaram a chamada de vídeo, o que deu ensejo ao imbróglio jurídico aqui retratado; destarte, **manifesta a falta de cautela da consumidora**, cuja conduta **manifestamente descuidada deu causa ao engodo**.

Nesse contexto, **não há como carrear qualquer responsabilidade ao corréu Banco Mercantil**, tratando-se a situação do que se convencionou tachar de **fortuito externo**, porque presente a **causa excludente** esculpida no art. 14, § 3.º, inciso II, do CDC, **afastando**, por consequência, o que preceitua **súmula nº 479, do E. STJ**, não obstante ausência de falha na prestação de serviços pela inexistência de nexo de causalidade neste particular. Em caso recente e análogo, se decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. 1. RECURSO DO RÉU - Cerceamento de defesa não configurado - Dever de indenizar não configurado - Correntista que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, recebidas por número telefônico não oficial, permitindo a consumação do crime - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista, que seguiu orientações de terceiro fraudador que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrente falha na prestação de serviços. Ação improcedente. 2. RECURSO DO AUTOR: Arbitramento de indenização por danos morais - Análise prejudicada. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP; Apelação Cível 1049558-41.2025.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Data do Julgamento: 05/09/2025- grifei)

Todavia, **distintas são as situações referentes aos corréus Santander e Recargapay**, instituições de pagamento destinatárias das quantias subtraídas da autora mediante fraude (fls. 37/38).

Reconheça-se que tal ação criminosa só atingiu final êxito porque **também houve falha dos corréus Santander e Recargapay**, ao possibilitar que pessoas mal intencionadas se utilizassem de ativo por eles administrados, o que se depreende da circunstância de que **não demonstraram** ter agido com o cuidado necessário nas aberturas das contas destinatárias das transferências sob sua respectiva administração.

A autora ergueu tese segundo a qual as transações criminosas foram exitosas pois **os corréus promoveram a abertura de contas fraudulentas** e sem medida de segurança alguma (fls. 10); em contrapartida, os corréus **não se preocuparam minimamente em comprovar** que essas contas eram regulares, limitando-se a alegar que a quantia fora destinada à empresa terceira **LFC SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA** – no caso do apelante **Santander** (fls. 462) –, e à **conta da própria autora** – no caso da corré **Recargapay** (fls. 326).

Note-se, ademais, que a defesa da corré **Regargapay não veio acompanhada** de qualquer documento que comprove minimamente a regularidade da conta mantida na instituição de pagamento, nem mesmo o contrato de abertura respectivo.

Apesar de o cenário ser diferente em relação ao corréu **Banco Santander**, reputo **insuficiente** o documento de abertura de conta apresentado (fls. 288/292), porquanto **não** se fez acompanhar de outros elementos que atestassem a legitimidade da assinatura eletrônica utilizada.

Logo, o que se verifica, *in casu*, é a patente falha na prestação dos serviços dos corréus **Banco Santander e Recargapay**, eis que **não provaram**, técnica e incisivamente, a adequada adoção de **“procedimentos e controles que permitam verificar e validar**

a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado” (artigo 2.º, da Resolução nº 4.753/2019, do BACEN – grifei).

Nessa direção, bem se vê que a comodidade oferecida na abertura de conta **descambou à falta de cautela na verificação de com quem estava selando relação jurídica**, notadamente porque o procedimento, que deveria ser regido pelo dever de cautela, muito pouco exigiu – ao menos é esta a conclusão que aflora dos autos.

Anoto, por oportuno, que a intensidade de crimes em ambientes digitais **enseja maior sensibilidade das casas bancárias e instituições de pagamento em geral** a fim de evitarem a ocorrência de delitos no âmbito de seus serviços; o que se colhe dos autos, pois, é a culpa das corrés, ainda que involuntária, **para facilitação de atos criminosos por falha da segurança de seus serviços**, daí advindo sua responsabilidade pela reparação do dano sofrido pela autora, incidindo à espécie o sufragado na Súmula nº 479, do C. STJ.

Portanto, **se por um lado há defeito nos serviços prestados pelos corrés Banco Santander e Recargapay**, não se pode olvidar que, como se disse alhures, por outro, **há manifesta incúria da autora** – que, em última análise, traduz imprudência, uma das vertentes do elemento culpa –, **também favorecendo o sucesso do golpe**.

Nesse passo, as considerações alhures expostas **impedem a fixação de indenização integral pelo dano material**, à luz do artigo 945, do Código Civil.

De modo tal, fora de dúvida os valores destinados aos golpistas (R\$ 9.999,99 – fls. 37 e R\$ 5.448,00 – fls. 38), **o desfecho há de ser o de reconhecer a concorrência de culpas da autora e dos corrés Santander e Recargapay, partilhando entre eles o**

prejuízo material; sob outra perspectiva, arcarão as aludidas instituições com **metade** da efetiva diminuição patrimonial sofrida pela parte autora (**R\$ 4.999,99 para o Banco Santander e R\$ 2.724,00 para a Recargapay**).

Nesse sentido, veja-se entendimento recente da Corte Paulista, inclusive deste Núcleo de Justiça 4.0:

"BANCÁRIO. Golpe. Reparação de danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Autora que alega ter recebido proposta de emprego com "tarefas" a serem realizadas e transferências por PIX. Alegação de falha na abertura de conta corrente utilizada na fraude, sem verificação adequada da identidade do correntista, em violação à Resolução BACEN nº 4.753/2019. Reconhecimento de culpa concorrente. Negligência da autora ao confiar em proposta sem verificação mínima. Omissão do réu quanto ao dever de diligência na abertura e controle da conta. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos morais não configurados. Recurso provido em parte." (TJSP; Apelação Cível 1020627-17.2023.8.26.0482; Rel. Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, j. 16/09/25 – grifei)

Por fim, no que toca ao **dano moral**, reforço que a autora atuou **decisivamente** no encadeamento dos fatos, mormente por acreditar que o criminoso desconhecido iria lhe aumentar os limites bancários, aceitando tudo que lhe fora proposto por videochamada, o que culminou na transferência em questão e, com isso, **colaborou à conclusão do golpe, circunstância que, por si só, afasta a ventilada ofensa à esfera íntima**.

Por tais motivos, tendo em vista a reversão do julgado **quanto à parte dos pedidos direcionados ao Banco Mercantil – relativos à inexigibilidade de contratos e devolução de quantias –**, bem como pelo afastamento da indenização a título de dano moral, é que resta prejudicado o recurso autoral, e parcialmente acolhido o do corréu.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, **DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DO CORRÉU SANTANDER, para, (i) JULGAR IMPROCEDENTES** os pedidos deduzidos em face do corréu **Banco Mercantil**, e **(ii) reconhecendo a culpa concorrente, CONDENAR somente os corréus Banco Santander e**



Recargapay ao pagamento de indenização por dano material que lhes foram imputados, no valor de apenas 50% do prejuízo experimentado pela autora (isto é, R\$ 4.999,99 para o Banco Santander e R\$ 2.724,00 para a Recargapay), quantia que deverá sofrer atualização e incidência de juros desde o respectivo desembolso (Súmula 54, do Superior Tribunal de Justiça), estes correspondentes à taxa legal prevista nos artigos 389 e 406, do Código Civil (Taxa Selic).

No mais, ***JULGO PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA***, em face das conclusões acima alinhavadas.

Diante da ***sucumbência integral*** em relação aos pedidos lançados contra o corréu ***Banco Mercantil***, deve a autora arcar com as custas e despesas havidas no curso do processo, bem como ***honorários advocatícios***, que ora ***ARBITRO em 10% (dez por cento)*** do valor atualizado da causa, ***ressalvando-se*** o acesso gratuito à Justiça deferido às fls. 75 (§ 3º, do artigo 98, do Código de Processo Civil).

No que se refere aos corréus ***Banco Santander e Recargapay***, decaindo a autora de parte dos pedidos, mas não substancial, configurada a ***sucumbência recíproca***, impõe-se a redistribuição das despesas processuais, que deverão ser ***rateadas igualmente*** entre as partes (art. 86, *caput*, CPC), incluindo-se os ***honorários advocatícios*** em proveito do patrono do adversário, os quais ***ora ARBITRO em 10%*** (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, em virtude do proveito econômico mínimo da condenação (art. 85 do Código de Processo Civil), ***ressalvando-se***, quanto à autora, o acesso gratuito à Justiça deferido às fls. 75 (§ 3º, do artigo 98, do Código de Processo Civil).

P. I. C.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR