



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000036227**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008122-21.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada HELBA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1008122-21.2025.8.26.0224

Comarca: Guarulhos (4ª Vara Cível)

Apelantes: Banco Santander (Brasil) S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelada: Helba Gonçalves

Juiz: Dr. André Carlos de Oliveira

Voto nº: 00.273

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÕES DESPROVIDAS.

I. Caso em Exame

1. Recursos de apelação contra sentença que condenou solidariamente Banco Santander e Mercado Pago ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de falha na prestação de serviços bancários e de pagamento, resultando em fraude via boletos bancários.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos materiais e morais sofridos pela apelada, considerando falhas nos sistemas de segurança e atendimento.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, devido a falhas na segurança e no atendimento que permitiram a fraude. 4. O Banco Santander falhou ao não identificar transações atípicas e ao não agir tempestivamente para impedir a compensação dos boletos fraudulentos. 5. O Mercado Pago manteve ativa a conta utilizada na fraude, mesmo após denúncias, configurando negligência. A comunicação tempestiva da fraude pela apelada não foi suficiente para que o Mercado Pago agisse de forma eficaz, demonstrando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. Há responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na segurança e atendimento que resultam em fraudes. 2. A manutenção de contas fraudulentas sem bloqueio preventivo caracteriza falha no serviço.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 272/283, que, nos autos da Ação de Restituição de Valores c.c.

Indenização por Danos Morais, julgou **procedentes** os pedidos para condenar os apelantes, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 4.895,00, correspondente à soma dos valores pagos em boletos fraudulentos, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada requerido (totalizando R\$ 10.000,00). Pela sucumbência, os apelantes foram condenados ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou sua decisão no reconhecimento da falha na prestação dos serviços bancários, afastando a excludente de culpa exclusiva da vítima. Consignou que a apelada, cliente do Banco Santander há mais de dez anos com perfil conservador, teve seu limite de crédito aumentado prontamente para realizar pagamento de boletos em valores atípicos (R\$ 1.980,00 e R\$ 2.915,00), o que evidencia falha nos mecanismos de segurança e monitoramento. Destacou a distinção técnica entre golpes via PIX e via boleto bancário, pontuando que, neste último, a compensação diferida permitiria a intervenção institucional para obstar a fraude, o que não ocorreu tempestivamente apesar da comunicação da vítima. Ressaltou, ainda, a prestação de informações desconstruídas por prepostos do Santander (confirmando e depois negando o estorno), o que gerou falsa expectativa e agravou o dano. Quanto ao Mercado Pago, reconheceu a negligência na manutenção da conta recebedora da fraude, mesmo após denúncias. Concluiu pela responsabilidade objetiva das instituições e pela configuração de danos morais, fixando-os em R\$ 5.000,00 para cada réu.

Sustenta o apelante Banco Santander (fls. 287/292), em síntese, a inexistência de responsabilidade civil, invocando a excludente de culpa exclusiva da vítima (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor), sob o argumento de que a apelada realizou as transações de forma consciente e voluntária, mediante uso de senha pessoal. Alega que o evento configura fortuito externo (fraude de engenharia social), rompendo o nexo causal. Insurge-se contra a restituição de valores, afirmando ter cumprido ordens de pagamento válidas. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório e prequestiona a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

matéria.

Sustenta o apelante Mercado Pago (fls. 295/304), por sua vez, atuar como mero processador de pagamentos, sem ingerência sobre as contas ou responsabilidade pelo conteúdo das transações. Alega ilegitimidade passiva e culpa exclusiva de terceiro ou da própria vítima, que não adotou as cautelas necessárias ao pagar boletos fraudulentos. Defende a inexistência de danos morais, classificando o ocorrido como mero aborrecimento, e, subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

Em contrarrazões (fls. 312/325 e 327/335), a apelada rebate as teses defensivas, reiterando a negligência das instituições financeiras. Aponta que o Santander tratou o caso erroneamente como "Golpe do PIX" em sua defesa, ignorando tratar-se de boletos com prazo de compensação. Reforça o despreparo dos atendentes, as falhas de segurança que permitiram transações fora do perfil e a manutenção da conta do golpista ativa no Mercado Pago. Pugna pela manutenção da sentença.

**É o relatório.**

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil das instituições financeiras (banco pagador e instituição processadora/recebedora) pelos danos materiais e morais suportados pela apelada, perpetrado via aplicativo de mensagens (WhatsApp), considerando as alegações de falha nos sistemas de segurança, perfil atípico das transações e ineficácia dos canais de atendimento para obstar a compensação dos valores.

Os recursos **não comportam** provimento.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive às instituições financeiras, conforme o enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A responsabilidade dos fornecedores de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

No tocante às fraudes bancárias, o tema encontra-se pacificado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

No caso em tela, a apelada foi vítima de golpe de engenharia social, no qual terceiro estelionatário, passando-se por sua filha, solicitou o pagamento de boletos bancários. Embora a conduta inicial tenha partido de terceiro e contado com a participação da vítima (que realizou os pagamentos), a concretização do dano e sua extensão foram determinadas por falhas na prestação dos serviços de ambos os apelantes, o que afasta a excludente de culpa exclusiva da vítima (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor) e caracteriza o fortuito interno.

Quanto ao apelante Banco Santander, a falha na segurança é patente. Restou incontroverso que a apelada é cliente de longa data (mais de dez anos) e possui perfil conservador. A solicitação repentina de aumento de limite de crédito, seguida imediatamente pelo pagamento de boletos em valores expressivos (R\$ 1.980,00 e R\$ 2.915,00) para beneficiário desconhecido, constitui operação manifestamente atípica que deveria ter acionado os mecanismos de prevenção a fraudes da instituição.

A instituição financeira tem o dever de monitorar a regularidade das transações e identificar movimentações que destoem do perfil do correntista. Ao autorizar automaticamente o aumento de limite e processar os pagamentos sem qualquer bloqueio cautelar ou confirmação idônea, o banco assumiu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o risco da atividade.

Mais importante, como bem pontuado na r. sentença, a natureza da operação (pagamento de boleto) difere das transferências instantâneas (PIX). No boleto, há um lapso temporal de compensação que permite à instituição financeira sustar a operação se acionada tempestivamente. A apelada comprovou ter contatado o banco logo após perceber o golpe, mas a instituição falhou em agir com a celeridade necessária para impedir a liquidação dos valores.

Agrava a conduta do Santander o fato, devidamente registrado nos autos, de que seus prepostos prestaram informações desencontradas à consumidora, ora confirmando o cancelamento/estorno, ora negando, submetendo-a a uma verdadeira "via crucis" e gerando legítima expectativa frustrada, o que reforça a falha na prestação do serviço e o dever de indenizar.

Também chama a atenção o fato de que a apelada sofreu uma segunda tentativa de golpe, na qual o terceiro fraudador possuía conhecimento específico sobre a contestação das operações anteriores feitas pela apelada junto ao Banco Santander, incluindo detalhes sobre o protocolo e a situação da contestação, o que indica grave comprometimento da segurança de dados pessoais e de informações internas do Banco Santander, evidenciando ainda mais a natureza interna do fortuito, enquadrando-se diretamente na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça sobre responsabilidade por tratamento inadequado de dados pessoais bancários que facilitam fraudes subsequentes.

No que tange ao apelante Mercado Pago, sua responsabilidade decorre, em parte, da falha na verificação da idoneidade da conta recebedora (beneficiária dos boletos). As instituições de pagamento que hospedam contas utilizadas para a prática de ilícitos respondem solidariamente pelos danos, pois lhes incumbe o dever de fiscalizar a regularidade dos cadastros e das movimentações financeiras em sua plataforma.

A manutenção de conta ativa utilizada por estelionatários



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para a emissão de boletos fraudulentos, sem a devida checagem de segurança (KYC - *Know Your Customer*) ou bloqueio preventivo diante de denúncias, configura defeito no serviço. A alegação de ser "mero processador" não exime a instituição das responsabilidades inerentes à cadeia de fornecimento do serviço financeiro, da qual aufere lucro.

Como bem pontuado na r. sentença, a própria contestação do Mercado Pago admite que procedeu com "denúncia e bloqueio da conta do fraudador" através do protocolo 359482714, reconhecendo implicitamente a procedência da denúncia e a adequação das medidas solicitadas. Mas, contraditoriamente, a conta de Patricia de Souza Medeiros foi mantida ativa na plataforma, mesmo após o conhecimento da fraude, o que constitui negligência que contribui para a perpetuação de ilícitos e caracteriza falha na prestação de serviços.

Também é relevante, para a responsabilidade do Mercado Pago, o fato de que a comunicação da fraude ocorreu em 16/12/2024, de forma inequivocamente tempestiva, considerando que os boletos foram pagos em 12 e 13 de dezembro e o prazo usual de compensação bancária é de até três dias úteis. Assim, verifica-se patente falha do Mercado Pago em, tempestivamente informado da fraude, proceder ao bloqueio efetivo da conta beneficiária e impedir a compensação dos boletos.

Portanto, configurado o fortuito interno e a falha na segurança de ambos os apelantes, correta a condenação solidária à restituição dos danos materiais (R\$ 4.895,00).

Quanto aos **danos morais**, a r. sentença também não merece reparo. A situação vivenciada pela apelada ultrapassa o mero dissabor cotidiano. A fraude bancária que subtrai valores significativos do patrimônio de pessoa física, somada à desídia das instituições financeiras em solucionar o problema administrativamente, com destaque para a prestação de informações falsas ou contraditórias, causa angústia, aflição e desequilíbrio emocional que demandam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparação.

O *quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada apelante (totalizando R\$ 10.000,00 em favor da apelada) mostra-se razoável e proporcional às peculiaridades do caso, à gravidade da falha (que envolveu falha de segurança e de atendimento) e ao caráter pedagógico-punitivo da medida, não ensejando enriquecimento sem causa.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** aos recursos de apelação, mantendo a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, e nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pelos apelantes ao patrono da apelada para 11% (onze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator**