



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326800

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008683-48.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante IDALINA APARECIDA GACHET RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. 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, 13 de abril de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1008683-48.2025.8.26.0320

Comarca: Limeira

Apelante: Idalina Aparecida Gachet Rodrigues

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Juiz: Dr. Paulo Henrique Stahlberg Natal

Voto nº: 00.985

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
IMPROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedentes pedidos de indenização por danos materiais e morais. A autora, idosa, alega ter sido vítima do "golpe do falso filho", realizando transferências via Pix no total de R\$ 4.380,00. A sentença reconheceu culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando a responsabilidade do banco.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na responsabilidade civil da instituição financeira, por prejuízos decorrentes de fraude por terceiros, através de engenharia social.

III. Razões de Decidir

3. Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva do banco, pois a causa de pedir envolve suposta falha de segurança do sistema bancário, havendo pertinência subjetiva.

4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. A apelante foi induzida a erro por estelionatários, fora da estrutura do banco, e realizou as transferências voluntariamente. A hipervulnerabilidade da autora não transfere integralmente o risco de fraudes externas ao banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso improvido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A hipervulnerabilidade do consumidor não transfere integralmente o risco de fraudes externas à instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais. A demanda fundamenta-se na alegação de que a autora, pessoa idosa, foi vítima do “golpe do falso filho”, sendo induzida a realizar duas transferências via Pix, que totalizaram o montante de R\$ 4.380,00.

O juízo em primeiro grau fundamentou a decisão no reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que romperia o nexo de causalidade e afastaria a responsabilidade civil da instituição financeira. O magistrado destacou que as transações foram realizadas voluntariamente pela própria titular da conta, mediante o uso de suas credenciais pessoais e em ambiente externo à vigilância do banco, configurando-se como fortuito externo, decorrente de engenharia social. Ao final, a requerente foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Sustenta a apelante a sua hipervulnerabilidade, em razão da idade avançada. Defende a aplicação da responsabilidade objetiva, asseverando que a fraude constitui fortuito interno e que houve falha no dever de segurança da instituição financeira, por permitir movimentações atípicas e o uso do limite do cheque especial. Pugna pela condenação do banco à restituição dos valores transferidos e ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00.

Em contrarrazões, o apelado arguiu a preliminar de ilegitimidade passiva, alegando ter atuado apenas como agente operacionalizador das operações solicitadas pela cliente. No mérito, reforça a tese de culpa exclusiva da consumidora, asseverando que as operações foram devidamente autenticadas por meio de biometria facial, senha e “ID Santander” em dispositivo habilitado. Aduz que adotou as medidas cabíveis por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), o qual restou infrutífero, por ausência de saldo na conta recebedora.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da

instituição financeira, por prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros através de engenharia social, denominada “golpe do falso filho”.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelado. Segundo a teoria da asserção, as condições da ação, dentre as quais se inclui a legitimidade das partes, devem ser aferidas à luz das alegações contidas na petição inicial. Considerando que a causa de pedir repousa na suposta falha de segurança do sistema bancário, ao permitir as transferências contestadas, evidente é a pertinência subjetiva do requerido para figurar no polo passivo da demanda.

No mérito, contudo, o recurso não comporta provimento.

Inobstante a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, e da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, tal responsabilidade pode ser afastada quando restar configurada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso subjacente, resta incontroverso que a apelante foi induzida a erro por estelionatários, em ambiente alheio à estrutura do banco, especificamente através do aplicativo *WhatsApp*. A própria recorrente admite ter realizado as transferências de forma voluntária, ainda que viciada, inserindo suas credenciais de segurança e confirmando as operações em seu dispositivo móvel. Embora se reconheça a condição de hipervulnerabilidade da autora por ser pessoa idosa, tal circunstância não é suficiente para transferir integralmente o risco de condutas humanas fraudulentas, externas à instituição financeira.

Sendo certo que a autora concorreu para o dano, **em tese**, poderia ser sustentada, ao menos, a culpa concorrente da instituição financeira, em virtude da suposta presença de movimentações atípicas. Contudo, observa-se que em nenhuma fase do processo houve requerimento nesse sentido, mas tão só para a responsabilização **integral** do réu. De tal modo, a apreciação de referida tese neste momento processual configuraria violação ao princípio da adstrição e à estabilização objetiva da demanda, o que impede a reforma parcial da sentença sob esse fundamento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, ausente o reconhecimento de culpa em desfavor do réu, resta prejudicado o pleito de danos morais.

Ante ao exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Em atenção ao disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 11% do valor atualizado da causa, mantendo-se a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade da justiça.

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

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator