



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000206337**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013048-44.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que são apelantes/apelados MK MEGA STORE UTILIDADES DOMÉSTICAS E PRESENTES EIRELI, STEFFANY BIJUTERIAS, PRESENTES E UTILIDADES EIRELI, WU & TAN BIJUTERIAS E ACESSORIOS LTDA. - ME, LINZHI TAN, FELIPE AGUIAR MORAES e LAYRA MODAS E BIJUTERIAS LTDA, são apelados/apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, IVANILDO SOUZA BATISTA, VALDO RODRIGUES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), DISTRIBUIDORA DE OVOS KAEDU LTDA e EDER DOS SANTOS PAIVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**ROBERTO MAIA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM FACE DOS DESTINATÁRIOS DA QUANTIA E IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO BANCO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FORTUITO EXTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE DO TITULAR DA CONTA DESTINATÁRIA. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em exame

Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por pessoas jurídicas e seu representante legal em face de instituição financeira e de pessoas físicas, em razão de fraude conhecida como “golpe da falsa central”, que resultou em transferências via PIX no montante de R\$ 130.860,00. A sentença julgou parcialmente procedente a demanda para condenar dois corréus pessoas físicas, titulares de contas que receberam parte dos valores, ao ressarcimento de R\$ 29.990,00 cada, julgando improcedentes os pedidos em face do Banco Santander (Brasil) S/A e afastando a indenização por danos morais. Apela o corréu condenado Felipe Aguiar Moraes e os autores.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se houve cerceamento de defesa e ausência de prova suficiente para responsabilizar o corréu Felipe Aguiar Moraes pelo recebimento dos valores transferidos; (ii) saber se a instituição financeira deve responder solidariamente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros, bem como se é cabível indenização por danos morais às pessoas jurídicas autoras.

III. Razões de decidir

3. Não há cerceamento de defesa quando o feito é julgado antecipadamente com base em prova documental suficiente à formação do convencimento do julgador, sendo desnecessária a produção de outras provas.

4. O titular da conta bancária que recebe valores oriundos de fraude responde pelos danos quando demonstrado que a conta estava sob sua titularidade, incumbindo-lhe o dever de guarda e vigilância, ainda que alegue não utilização ou uso indevido por terceiros, sem prejuízo de eventual direito de regresso.

5. A fraude denominada “golpe da falsa central”, baseada em engenharia social e na indução da própria vítima a realizar voluntariamente as transferências, caracteriza

fortuito externo, apto a romper o nexo causal entre o serviço bancário e o dano.

6. Inexistindo prova de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, nem de transações incompatíveis com o perfil dos correntistas, afasta-se a responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC, da Súmula 479 e do Tema Repetitivo nº 466 do STJ.

7. Comprovada a adoção das providências cabíveis pelo banco, inclusive registros no Mecanismo Especial de Devolução (MED), e evidenciada a rápida dissipação dos valores pelas contas destinatárias antes da ciência da fraude, inexistente omissão imputável à instituição financeira.

IV. Dispositivo e tese

8. Recursos desprovidos. Tese de julgamento:

“1. O titular de conta bancária que recebe valores oriundos de fraude responde pelos prejuízos, ainda que alegue desconhecimento ou uso indevido por terceiros, em razão do dever de guarda e vigilância.

2. O 'golpe da falsa central', fundado em engenharia social e na atuação exclusiva de terceiros, configura fortuito externo e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, inexistente falha na prestação do serviço.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 225; CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 487, I; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059.

## **VOTO nº 36823**

### **RELATÓRIO:**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por *Mk Mega Store Utilidades Domésticas e Presentes Eireli, Layra Modas e Bijuterias Ltda Epp, Steffany Bijuterias Presentes e Utilidades Eireli, Wu & Tan Bijuterias e Acessórios Ltda e Linzhi Tan* em face de *Banco Santander (Brasil) S/A, Caixa Econômica Federal, Distribuidora de Ovos Kaedu Ltdaeder dos Santos Paiva, Felipe Aguiar Moraes, Ivanildo de Souza Batista, Valdo Rodrigues dos Santos* por alegada fraude que culminou em um prejuízo de R\$ 130.860,00. Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 145.860,00 para 08.2023 (fls. 26).

Em r. decisão a fls. 69 foi homologado o pedido de desistência em relação à correção CEF e a fls. 842 foi homologada a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desistência da ação em relação ao réus não citados, Distribuidora de Ovos Kaedu Ltda, Ivanildo de Souza Batista e Eder dos Santos.

Sobreveio a r. sentença a fls. 978/983 julgando *“PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) CONDENAR o réu FELIPE AGUIAR MORAES a pagar aos autores a quantia de R\$ 29.990,00 (vinte e nove mil, novecentos e noventa reais), a ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data da transferência indevida (evento danoso), e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. A partir de 30/08/2024, nos termos da Lei n. 14.905 de 2024, a parte deverá aplicar o IPCA-E para correção monetária e a SELIC (descontado o IPCA-E) para os juros de mora. Neste último caso, na eventualidade de resultado negativo, não haverá incidência de juros moratórios. b) CONDENAR o réu VALDO RODRIGUES DOS SANTOS a pagar aos autores a quantia de R\$ 29.990,00 (vinte e nove mil, novecentos e noventa reais), a ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data da transferência indevida (evento danoso), e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. A partir de 30/08/2024, nos termos da Lei n. 14.905 de 2024, a parte deverá aplicar o IPCA-E para correção monetária e a SELIC (descontado o IPCA-E) para os juros de mora. Neste último caso, na eventualidade de resultado negativo, não haverá incidência de juros moratórios. Outrossim, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados em face do BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, bem como o pedido de indenização por danos morais em face de todos os réus. Fica mantida, e agora tornada definitiva, a tutela de urgência deferida em relação aos réus condenados nesta sentença, observadas as liberações já ocorridas. Diante da sucumbência recíproca: a) Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios em favor do patrono do réu Banco Santander S/A, os quais fixo em 10% sobre o valor da causa. b) Condeno os réus Felipe Aguiar Moraes e Valdo Rodrigues dos Santos, solidariamente, ao*

*pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação”.*

Inconformado, o corréu *Felipe Aguiar de Moraes* interpõe o presente recurso, sustentando, em resumo, que houve cerceamento de defesa, pois havia requerimento de produção de provas, mas o julgamento se deu antecipadamente. Sustenta que não há prova de que participou do golpe.

Também inconformados, apelam os autores sustentando, em resumo, que: **(A)** *“As instituições financeiras, portanto, tem o dever de se precaver contra esses riscos, implementando medidas de segurança robustas e eficazes, a omissão em fazê-lo configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, e não exime a instituição de sua responsabilidade pelos danos causados aos seus clientes”;* **(B)** *“Não se pode transferir à empresa a responsabilidade por um golpe que se concretizou em razão de fragilidades nos sistemas de segurança do banco, a alegação de que os Autores forneceram dados sensíveis e realizou as transações voluntariamente não exime o Banco Santander de sua responsabilidade, pois é sua obrigação desenvolver mecanismos eficazes para evitar fraudes e proteger seus clientes contra ações de criminosos”;* **(C)** *“Todavia, no intervalo de menos de uma hora, foram realizadas transferências sucessivas que totalizaram R\$ 130.860,00 para os golpistas, conforme tabela abaixo: [...] A concentração e a expressividade das transferências, tanto em volume quanto em velocidade, eram absolutamente incompatíveis com o padrão histórico dos Apelantes”;* **(D)** *“Excelência, embora alegue que fez abertura da contestação dos valores por meio do sistema MED do Banco Central - busca a recuperação de valores em outras contas bancárias na hipótese de fraude, O REQUERIDO NADA PROVA SOBRE EFETIVAMENTE TER REALIZADO TAL PROCEDIMENTO E/OU OUTRO QUE LEVASSE O ESTORNO DO VALOR. A ÚNICA COISA QUE O REQUERIDO FEZ FOI APÓS*

*se passarem vários dias, RESPONDER A AUTORA "LAMENTANDO O OCORRIDO" E INFORMANDO QUE NÃO TINHAM CONSEGUIDO RECUPERAR O VALOR"; (E) "Outro aspecto DEFENDIDO pela recorrente, não amparado e sequer mencionado na r. Sentença, foi o argumento DO NÃO CUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO BCB Nº 147, DE 28 DE SETEMBRO DE 2021"; (F) "A respeitável sentença merece reforma no tocante à improcedência do pedido de indenização por danos morais, o entendimento de que o dano moral à pessoa jurídica restringe-se à ofensa à honra objetiva, desconsiderando os impactos negativos do golpe sofrido na imagem e credibilidade, não reflete a integralidade dos prejuízos suportados".*

Houve contrarrazões pelos autores e pelo corréu Santander a fls. 1050/1063 e 1064/1085, respectivamente.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

No presente caso, os demandantes alegam na inicial que o no "dia 10 de agosto de 2023, às 14:00 horas o Sr. Linzhi Tan, representente legal das demais empresas Autoras recebeu mensagem, onde teria sido realizada uma compra no valor de R\$ 3.750,00, juntamente com um número de telefone da suposta central de atendimento, conforme documento abaixo e anexo. Ao atender esta ligação, do outro lado da linha, o interlocutor identificou-se como um funcionário da requerida e, utilizando de argumentos ad terrorem, informou ao Autor LINZHI que este havia sido hackeado e seu smartfone estava com vírus, sendo solicitada a instalação de um aplicativo pelo APP, realizada esta operação foi solicitado o ID do celular, sob a afirmação que estavam acessando o celular do Autor, então foram solicitadas transferências via pix para as contas dos golpistas conforme extratos em anexo. Somente uma hora depois se atentou para o fato de ter caído em um golpe e transferido via pix para a conta de terceiros (EDER DOS SANTOS PAIVA, FELIPE AGUIAR MORAES, IVANILDO DE SOUZA



BATISTA, VALDO RODRIGUES DOS SANTOS E DISTRIBUIDORA DE OVOS KAEDU LTDA)" (fls. 2/3). Pois bem.

**Quanto à apelação do corréu Felipe Aguiar Moraes.**

A r. sentença, no tocante ao corréu Felipe, julgou procedente o pedido indenizatório na quantia de R\$ 29.990,00 que incontrovertidamente recebeu em conta de sua titularidade com os seguintes fundamentos:

*Por outro lado, a pretensão em face dos corréus Felipe e Valdo é parcialmente procedente.*

*Ambos figuram como titulares das contas bancárias que receberam, cada uma, a quantia de R\$ 29.990,00, transferida diretamente das contas dos autores.*

*O réu Felipe Aguiar de Moraes alega que não utilizava a conta e que sequer se recordava de sua existência, aduzindo que os valores foram rapidamente movimentados por terceiros. Tal argumento, contudo, não o exime de responsabilidade.*

*Ao abrir e manter uma conta corrente em seu nome, o titular assume o dever de guarda e vigilância sobre ela. A cessão da conta a terceiros, ou a negligência que permite que terceiros a utilizem para fins ilícitos, configura falha nesse dever e o insere na cadeia causal do dano. Seja por participação ativa (agindo como "laranja") ou por omissão culposa, ao permitir*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que seu nome e dados fossem utilizados para a prática de um ilícito, o réu concorreu para o prejuízo dos autores.*

No seu recurso, sustenta que foi cerceado o seu direito de defesa, pois não lhe foi oportunizada a produção de outras provas requeridas e, no mérito, sustenta a inexistência de prova de ter ele participado do crime. Sem razão, contudo.

Ora, em contestação o autor não nega que tenha aberto a conta destinatária utilizada para receber os valores provenientes do golpe, apenas alega que *"supostamente, o valor de R\$ 29.990,00 teria sido transferido para sua conta bancária da Caixa Econômica Federal, a qual, até então, encontrava-se totalmente inativa e fora aberta em 29/12/2022. Ao tomar conhecimento do ocorrido, o requerido imediatamente diligenciou junto à Caixa Econômica Federal e obteve os extratos bancários da referida conta, constatando, com assombro, movimentações absolutamente estranhas e alheias à sua vontade entre os dias 19/07/2023 e 09/08/2023, totalizando o montante de R\$ 43.139,99. Os créditos e débitos ocorreram principalmente no período da madrugada, fora de qualquer padrão normal de uso pessoal"*.

Nesse diapasão, se houve algum tipo de invasão à sua conta junto à CEF, essa matéria foge ao escopo da presente ação, devendo o apelante, se o caso, buscar a responsabilidade da CEF em ação regressiva própria. Portanto, **é o caso de desprover o recurso do réu Felipe.**

**Quanto à apelação dos autores**

Os autores sustentam a necessidade de condenação solidária do Banco Santander por alegada falha na sua segurança.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como se sabe, no âmbito do c. STJ foi pacificado o entendimento de que há responsabilidade objetiva do banco somente quando reconhecida a existência de fortuito interno, pois, caso contrário, ou seja, no caso de fortuito externo, inexistirá nexos causal entre a atividade e o resultado. Confira-se o Tema Repetitivo nº 466 e a Súmula nº 479, ambos do STJ e com mesma redação, *in verbis*:

*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

A r. sentença, em apertada síntese, ao julgar improcedente a demanda pelo reconhecimento de culpa exclusiva dos apelantes e de terceiros, o fez por considerar que:

*No caso em tela, a narrativa inicial e os documentos acostados demonstram que a parte autora não foi vítima de uma falha de segurança do sistema bancário (fortuito interno), mas sim de um golpe perpetrado por estelionatários (fortuito externo), conhecido como "golpe da falsa central". Nessa modalidade de fraude, os criminosos, por meio de engenharia social, convencem a própria vítima a fornecer dados sensíveis, senhas, ou a realizar voluntariamente as transações.*

*As transferências foram efetuadas a partir de dispositivo do próprio correntista e validadas mediante os procedimentos de segurança usuais (senha, token, etc.), que, naquele momento, estavam em poder da vítima e foram por ela utilizados, ainda que sob engano. O banco, por sua*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*vez, não teve como detectar a fraude, pois, sob a ótica do sistema, as operações eram legítimas, autenticadas e confirmadas pelo próprio cliente.*

*A cadeia de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido pelos autores foi rompida pela conduta de terceiros (os golpistas) e pela própria conduta da vítima que, infelizmente, não adotou as cautelas necessárias e atendeu às solicitações dos fraudadores. Trata-se, portanto, de clara hipótese de ato de terceiro e culpa da vítima, que afasta a responsabilidade civil da instituição financeira.*

Em que pesem os argumentos postos nas razões recursais, de fato não ficou evidenciado algum fortuito interno na atividade bancária capaz de atrair responsabilidade ao apelado Santander.

Quanto à alegação dos recorrentes de falha na segurança pelo banco não notar transações em descompasso com o seu perfil de consumo, tampouco merece acolhida. Isso pois nenhuma das transações fugiram aos seus perfis de consumo.

Conforme comprovantes de pagamento anexados à própria inicial a fls. 47/52, foram realizadas as seguintes transferências:

Mk Mega Store no valor de R\$ 29.990,00 a Eder dos Santos Paiva

Layra Modas no valor de R\$ 29.990,00 a Felipe Aguiar Moraes

Steffany Eireli no valor de R\$ 29.990,00 a Ivanildo de Souza Batista



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Wu & Tan no valor de R\$ 29.990,00 a Valdo Rodrigues Santos

Linzhi Tan no valor de R\$ 10.900,00 a Distribuidora de Ovos Kaedu

Contudo, em apurada análise dos extratos bancários dos autores anexados pelo correu Santander a fls. 308/680 foi possível constatar o seguinte:

**Lyra Modas e bijuterias LTDA**

em 18.07 fez pix de R\$ 130.000,00 (fls. 315)

em 22/02 pagamento DARF 37.808,81 (fls. 336)

**Wu & Tan Bijuterias e Acessórios Ltda**

em 06/03 fez transferência de R\$ 49.000,00 (fls. 348)

em 20/03 fez pagamento de DARF de 26.186,23 (fls. 354)

em 30/03 fez transferência de R\$ 69.000,00 e pix de R\$ 99.000,00 (fls. 360)

em 10/04 fez pix de R\$ 11.447,00 (fls. 371)

em 19/04 fez pix de R\$ 20.000,00 (fls. 375)

em 24/05 fez pix de R\$ 200.000,00 (fls. 400)

**Steffany Bijuterias Presentes e Utilidades Eireli**

em 17/04 fez pagamento DARF de R\$ 13.174,39 (fls. 491)

em 10/05 fez pagamentos de R\$ 10.007,57 (fls. 502)

em 06/06 cheque foi debitado no valor de R\$ 11.000,00 (fls. 514)

em 20/06 pagamento de DARF de R\$ 17.094,29 (fls.

518)

**Mk Mega Store Utilidades Domésticas e Presentes Eireli**

em 15/02 fez TED de R\$ 8.700,00 (fls. 553)

em 19/04 fez pagamento de DARF de R\$ 9.110,93 (fls. 578)

em 04/05 fez pix de R\$ 26.500,00 (fls. 588)

**Linzhi Tan (ag. 1770 cc 01001174-3)**

em 13/02 fez pix de R\$ 5.999,00 (fls. 622)

em 17/02 fez pix de R\$ 13.700,00 (fls. 623)

em 22/02 fez pix de R\$ 6.169,60 (fls. 623)

Portanto, não há como exigir do banco recorrido a desconfiança acerca de transação que faz parte dos perfis dos consumidores.

Em seu recurso, os autores sustentam que o banco Santander não comprovou o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Contudo, no corpo de sua contestação o banco trouxe a fls. 278 e seguintes os comprovantes de registros das reclamações dos autores, não sendo possível bloquear qualquer valor nas contas de destino.

Ademais, dos extratos da conta destinatária do réu Felipe juntado a fls. 938, é possível extrair que o valor contestado pelos autores entrou na conta em 04:10 e saiu rapidamente por meio de dois pixs em 04:17 e 04:19, revelando o método da quadrilha. Em contrapartida, na inicial os autores sustentam que somente *“uma hora depois se atentou para o fato de ter caído em um golpe e transferido via pix para a conta de terceiros”* (fls. 3). Assim, conclui-se que antes mesmo de notar ter caído em um golpe, os valores nas contas de destino



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

já teriam sido transferidos para outras pessoas, o que inviabilizou o pronto bloqueio de valores.

Portanto, de fato não se vislumbra no caso a existência de qualquer elemento que reflita um fortuito interno no âmbito da atividade bancária, rompendo o nexo causal entre esta e o resultado, este causado exclusivamente por terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, sendo o caso de manter a r. sentença na íntegra.

Diante do desprovimento do recurso, é o caso de majorar os honorários advocatícios dos advogados do Santander de 10% para 12% sobre o valor atribuído à causa atualizado (R\$ 145.860,00 para 08.2023 - fls. 26) e dos advogados dos autores de 10% para 15% sobre o valor da condenação do réu Felipe (R\$ 29.990,00), observada a gratuidade deferida, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 e Tema Repetitivo nº 1.059 do c. STJ.

**Ficam prequestionados** todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

**DISPOSITIVO:**

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento dos recursos.**

**ROBERTO MAIA**  
**Relator**  
**(assinado eletronicamente)**