



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000195456

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017921-97.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDELY APARECIDA BARSANTE LOPES, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 10 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1017921-97.2024.8.26.0006
Comarca: São Paulo
Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A
Apelada: Edely Aparecida Barsante Lopes
Juiz(a) de Primeiro Grau: Sinval Ribeiro de Souza

Voto nº 00113

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe do “falso funcionário”. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Alegação de contrato regularmente firmado. Atitude descuidada da apelada concorreu decisivamente para a ocorrência da fraude. Fornecimento de dados pessoais e selfie atendendo às solicitações do falsário, além de pagamento de boleto em nome de beneficiário estranho. Transações bancárias, por outro lado, que destoam do perfil da cliente, incompatíveis com sua situação econômica. Hipótese de culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Prejuízo material que deve ser repartido entre as partes. Dano moral caracterizado. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, montante adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade no caso concreto. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 184/186, que julgou procedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono adverso fixados em R\$3.000,00.

Recorre o réu alegando, em síntese, ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da presente demanda; a contratação do empréstimo foi realizada por meio de canal eletrônico seguro (Mobile Bank), com uso de credenciais previamente cadastradas pela própria autora; os valores oriundos do contrato (R\$54.362,77) foram depositados em conta de titularidade da apelada, evidenciando que houve a efetiva disponibilização da quantia contratada; houve transferência realizada para terceiros estranhos ao apelante; o pedido de devolução em dobro dos valores pagos mostra-se indevido, uma vez que a cobrança se deu com base em contrato regularmente firmado.

Pede a reforma da r. sentença para julgar integralmente

improcedentes os pedidos formulados pela autora, ou, subsidiariamente, para determinar a compensação dos valores recebidos e excluir a condenação em danos morais, com adequação dos honorários advocatícios às balizas legais, afastando-se a fixação por equidade, porquanto inaplicável à hipótese dos autos.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

É o relatório.

Inicialmente, não há que se falar em ilegitimidade passiva da ré, na medida em que autorizou o empréstimo que a parte autora impugna por falha na prestação dos serviços, especialmente em relação ao dever de segurança.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e materiais, em que a autora alegou em sua inicial que pretendendo cancelar descontos de mensalidade associativa *“entrou no portal 'meu INSS', PREENCHEU todos seus dados e requereu o cancelamento da 'contribuição associativa', conforme instruções do site”*.

Acontece que *“Logo após essa solicitação, uma pessoa, identificando-se como 'sendo ligada ao INSS', entrou em contato com a autora - para falar que sua solicitação teria sido deferida. E mais, disse que se fizesse certo procedimento, que consistia em passar os documentos para ele, este conseguiria fazer a devolução dessa contribuição, retroativo, de todo o período, no importe de R\$ 5.554,14 (cinco mil, quinhentos e cinquenta e quatro reais e quatorze centavos)”*.

Assim, o *“interlocutor, apresentando-se de forma convincente, solicitou à autora seus dados pessoais, como RG, CPF, e outros documentos, alegando que, para efetuar o depósito do reembolso, era necessário fornecer essas informações e claro, a conta corrente usada pela autora, que é no Banco Itaú. Pediram uma foto self também. Confiando no que foi dito e acreditando tratar-se de um procedimento legítimo, a autora forneceu os dados solicitados.”*

Salienta que *“Após o fornecimento dos dados, a autora recebeu um depósito em sua conta corrente, no Banco Itaú, o valor de R\$ 54.362,77 (cinquenta e quatro mil, trezentos e sessenta e dois reais e setenta e sete centavos). Posteriormente, a mesma pessoa entrou em contato, alegando que houve um erro no valor creditado e que a autora deveria devolver o valor excedente e que, para facilitar emitiriam um boleto bancário. E a que a autora deveria pagar um boleto no*

valor de R\$ 48.808,63 (quarenta e oito mil, oitocentos e oito reais e sessenta e três centavos), ficando com o valor que realmente era o certo, o restante de R\$ 5.554,14 (cinco mil, quinhentos e cinquenta e quatro reais e quatorze centavos).”

Como se vê, indiscutível que a autora contribuiu direta e decisivamente para a concretização e sucesso da fraude, encaminhando ao fraudador documentos e foto *selfie*, conforme lhe solicitaram, e aceitando nova orientação para pagar boleto em nome de beneficiário estranho ao réu (fls. 40).

A demandante não demonstrou como informou a dinâmica dos fatos perante a autoridade policial, pois estranhamente se encontra em branco o campo “Histórico do BO” (fls. 43/44).

De qualquer forma, inquestionável que com sua atitude descuidada, a apelada concorreu decisivamente para a ocorrência da fraude, pois permitiu que terceiro tivesse acesso aos seus dados bancários, e, ao seguir procedimentos que não orientam o padrão de qualquer instituição financeira, assumiu o risco de realizar o negócio fraudulento e concorreu para o golpe.

Não se ignora o número crescente de golpes praticados como no caso dos autos, mas também se sabe que são divulgadas nas grandes mídias, com certa frequência, informações a respeito de novos golpes praticados, alertando as pessoas a se atentarem para a veracidade de dados pessoais e bancários antes de efetuarem qualquer tipo de operação.

Por outro lado, houve falha do serviço prestado pelo réu, que também favoreceu que a autora fosse vítima de estelionatários, pois não detectou as movimentações bancárias atípicas que destoaram do perfil da cliente e incompatíveis com sua situação econômica, tratando-se de aposentada.

Faltou maior cautela no sentido de se certificar da idoneidade das operações, mormente atualmente, em que se multiplicam as fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, pois se trata de risco da sua atividade, nos termos da Súmula nº 479 do STJ.

Assim, o caso é de hipótese típica em que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, logo, admitida a concorrência de culpas, nos termos do art. 945 do Código Civil, em que cada uma responde na proporção de sua culpa.

Portanto, a falha na prestação do serviço é motivo para que o réu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arque com a metade dos prejuízos materiais suportados pela autora.

Quanto ao dano moral, houve empréstimo e pagamento de boleto em curto espaço de tempo e em valores não compatíveis com o perfil financeiro das movimentações bancárias da requerente (fls. 47), que ainda teve descontos em conta corrente na qual recebe seu benefício previdenciário, em razão das contratações fraudulentas.

Logo, sem dúvida que o acontecimento teve o condão de provocar na autora preocupações, aflições, nervosismo e intranquilidade, trazendo sensações de insegurança e fragilidade que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

Assim, consideradas as circunstâncias peculiares do caso em análise, afigura-se razoável e proporcional fixar a indenização em **R\$ 5.000,00**, reduzida em 50% diante da concorrência de culpas, como forma de compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais experimentados pela requerente, com correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, juros de mora segundo a taxa Selic, descontada a variação do IPCA, sem considerar juros negativos.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. APELO DO AUTOR, QUE FACILITOU O ACESSO DE TERCEIRO E CONCORREU PARA A PRÁTICA DO GOLPE. HIPÓTESE DE CULPA CONCORRENTE. INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL. TODAVIA, OS DANOS MORAIS SÃO DEVIDOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1017120-17.2025.8.26.0405; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS.

DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1000877-43.2022.8.26.0424; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pariquera-Açu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024).

Por fim, a restituição dos valores indevidamente descontados deve ser feita de forma simples, inexistindo má-fé da instituição financeira, mantida a determinação de compensação com o valor estornado na conta da parte autora pela instituição financeira.

Diante da sucumbência integral do réu, fica mantida a condenação ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da sua condenação (art. 85, §2º, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

DANIEL BLIKSTEIN
Relator