



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000094255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1505213-70.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCIA MARCOS TRESSINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1505213-70.2024.8.26.0001

Apelante (Autora): Mercia Marcos Tressino (Justiça Gratuita)

Apelado (Réu): Banco Santander (Brasil) S/A, Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares

Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Juiz de 1ª Instância: Carlos Alexandre Bottcher

Voto nº 26107

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência com relação ao corréu Banco Santander S/A e de parcial procedência em face dos demais corréus – Inconformismo da autora.

Fraude praticada por terceiros que se passaram por filha da autora no aplicativo WhatsApp - Responsabilidade civil do banco réu afastada. Ausência de falha na prestação do serviço – Operações realizadas mediante utilização regular de credenciais. Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Improcedência dos pedidos indenizatórios em face da instituição financeira mantida.

Responsabilidade civil dos corréus beneficiários das transferências. Recebimento de valores indevidos sem causa jurídica legítima. Restituição dos danos materiais corretamente reconhecida.

Dano moral configurado em relação aos corréus pessoas físicas. Fraude que extrapola o mero dissabor cotidiano – Abalo emocional evidenciado. Indenização fixada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00, em observância às particularidades do caso concreto.

Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 296/304 que, em ação indenizatória, julgou improcedentes os pedidos formulados em face do Banco Santander S/A e parcialmente procedentes os pedidos com relação aos corréus Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares, condenando a

corrê Ana Carolina no pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.400,00, e o corrê Felipe no pagamento da quantia de R\$ 2.900,00, devidamente atualizado. Por força da sucumbência, os corrêus Ana Carolina e Felipe Santos foram condenados no pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além de 50% dos honorários advocatícios fixados em favor dos patronos da autora no importe de 10% do valor da condenação; ao passo que a autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais despendidas pelo corrê Banco Santander S/A, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada, contudo, a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora.

Apela a autora a fls. 311/316. Sustenta, em síntese, ser pessoa idosa e vulnerável que foi vítima de golpe do Pix, no qual terceiros se passaram por sua filha e a induziram a realizar três transferências bancárias que totalizaram R\$ 4.300,00. Alega que a r. sentença, embora tenha reconhecido o direito à indenização por danos materiais em face dos corrêus beneficiários das transferências, julgou improcedentes os pedidos formulados contra o banco apelado, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima e de fortuito externo. Aduz que tal conclusão se baseia em premissa equivocada, pois desconsidera a responsabilidade objetiva da instituição financeira nas relações de consumo. Assevera que as fraudes praticadas por terceiros, inclusive mediante engenharia social, configuram fortuito interno. Discorre sobre a falha na prestação do serviço bancário, consistente na ausência de mecanismos eficazes de segurança e monitoramento capazes de

identificar e bloquear transações atípicas realizadas em curto espaço de tempo, bem como na omissão quanto ao controle das contas de terceiros utilizadas para o golpe. Alega que não se pode imputar à consumidora idosa a pecha de desídia, pois a dinâmica dos golpes digitais explora justamente a confiança e a fragilidade do consumidor, riscos que devem ser mitigados pela instituição financeira. Aduz que o dano moral restou caracterizado, vez que a perda de quantia significativa em contexto fraudulento ultrapassa o mero dissabor cotidiano, gerando sentimentos de angústia, humilhação, impotência e insegurança. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à autora (fl. 48).

Devidamente intimado, o banco apelado apresentou contrarrazões (fls. 320/322), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se a instituição financeira apelada deve responder, à luz da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, pelos danos materiais e morais sofridos pela apelante em decorrência de fraude bancária praticada por terceiros mediante golpe do Pix, notadamente diante da alegada falha na

prestação do serviço quanto aos deveres de segurança e monitoramento de transações atípicas e da verificação de que os prejuízos experimentados ultrapassam o mero dissabor cotidiano, autorizando a condenação ao ressarcimento dos valores subtraídos e à indenização por dano moral.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória, na qual a autora alega, em apertada síntese, ser pessoa idosa e que, em 05/10/2023, foi vítima de fraude conhecida como “golpe do Pix”, ocasião em que terceiros se passaram por sua filha por meio de aplicativo de mensagens e a induziram a realizar transferências bancárias instantâneas nos valores de R\$ 1.400,00, R\$ 2.100,00 e R\$ 800,00, totalizando R\$ 4.300,00, em favor dos corréus Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares, sustentando que sofreu danos materiais e morais em razão do ocorrido e imputando responsabilidade tanto aos beneficiários das transferências quanto ao banco corréu, por suposta falha na prestação dos serviços bancários e ausência de mecanismos adequados de segurança.

O Juízo “*a quo*” julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que, embora comprovada a fraude e os prejuízos suportados pela autora, os corréus Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares, beneficiários das transferências, deveriam restituir os valores recebidos indevidamente, sob pena de enriquecimento sem causa, ao passo que, em relação ao Banco Santander S/A, restou configurada a culpa exclusiva da vítima, porquanto a autora realizou as operações sem as cautelas mínimas exigíveis, reconhecendo-se a ocorrência de fortuito externo, com a

consequente ausência denexo causal e a improcedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais em face da instituição financeira.

No que concerne à responsabilidade do corréu Banco Santander S/A, não há reparos a fazer na r. sentença recorrida.

Com efeito, embora incontroversa a ocorrência da fraude narrada na inicial, verifica-se que as transferências bancárias impugnadas foram realizadas pela própria autora, mediante utilização regular de suas credenciais, não havendo nos autos elementos aptos a demonstrar que as operações destoassem de seu perfil de consumo ou que houvesse qualquer falha nos mecanismos de segurança ou de monitoramento por parte da instituição financeira.

Nessa perspectiva, correta a conclusão do Juízo “*a quo*” no sentido de que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, que, induzida por ardil de terceiro, realizou as operações sem a adoção das cautelas mínimas exigíveis, circunstância que afasta o nexode causalidade e atrai a incidência da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, impõe-se a manutenção da improcedência dos pedidos indenizatórios em face do Banco Santander S/A.

Diversamente, quanto aos corréus Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares, a solução deve ser parcialmente diversa.

Conforme bem reconhecido na r. sentença, restou comprovado que os referidos corréus figuraram como beneficiários diretos das transferências bancárias realizadas pela autora, recebendo valores que não lhes eram devidos, sem qualquer demonstração de causa jurídica legítima que justificasse o ingresso do numerário em suas contas, o que autoriza a condenação à restituição dos valores, sob pena de enriquecimento sem causa.

Todavia, ao contrário do que concluiu o Juízo “*a quo*”, a conduta dos corréus não se limita à esfera patrimonial, sendo apta, no caso concreto, a ensejar também dano moral indenizável.

Isso porque a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude perpetrada mediante arдил que explorou laços familiares, resultando não apenas na perda de quantia significativa, mas também na experimentação de sentimentos de angústia, insegurança, impotência e abalo emocional, que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que, em hipóteses como a dos autos, a subtração indevida de valores, especialmente quando decorrente de fraude e praticada mediante utilização de vínculos de confiança, configura ofensa à esfera extrapatrimonial da vítima, dispensando-se a demonstração de prejuízo concreto, por se tratar de dano moral presumido.

Ademais, não se pode perder de vista que os corréus, na condição de titulares das contas beneficiárias, contribuíram diretamente para o resultado danoso, ao se locupletarem de valores indevidamente transferidos, circunstância suficiente para atrair sua

responsabilidade civil também no tocante aos danos morais suportados pela autora.

Nesse contexto, mostra-se adequada a condenação dos corréus Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares ao pagamento de indenização por danos morais.

O quantum indenizatório deve ser fixado com observância às particularidades do caso concreto, atendendo à dupla finalidade da reparação moral, qual seja, compensar o sofrimento da vítima e desestimular a reiteração de condutas semelhantes, sem, contudo, implicar enriquecimento sem causa.

Consideradas as peculiaridades do caso concreto, a extensão do dano, a condição pessoal da autora e os parâmetros usualmente adotados por esta Colenda Câmara em hipóteses análogas, mostra-se adequado arbitrar a indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Tal quantia deverá ser corrigida monetariamente a partir do arbitramento, isto é, da sessão de julgamento, e acrescida de juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, observados os índices legais aplicáveis.

Destarte, de rigor o parcial provimento do recurso, apenas para condenar os corréus Ana Carolina Ferreira e Felipe Santos Tavares ao pagamento de indenização por danos morais, mantida, no mais, a r. sentença recorrida, especialmente no tocante à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedência dos pedidos formulados em face do Banco Santander S/A e à distribuição do ônus sucumbencial.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora