



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000240348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000259-86.2025.8.26.0491, da Comarca de Rancharia, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante WALTER ANTÔNIO DAINEZE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso do autor e deram parcial provimento ao recurso do banco.V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 60480

APEL.Nº: 1000259-86.2025.8.26.0491

COMARCA: RANCHARIA

APTE. : WALTER ANTÔNIO DAINEZE

APTE. : BANCO SANTANDER BRASIL S/A

APDOS. : OS MESMOS

JUIZ : BRUNO PRADO BERALDO

RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO ANULATÓRIA, C. C. REPARAÇÃO DE DANOS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO – INOCORRÊNCIA – CADEIA DE CONSUMO – LEGITIMIDADE DA CASA DE VALORES RECORRENTE QUE RESULTOU CONFIGURADA NOS AUTOS.

GOLPE DO "CORRESPONDENTE BANCÁRIO" – AUTOR QUE, ACREDITANDO CANCELAR EMPRÉSTIMO FEITO POR ENGANO, NA VERDADE ACABOU POR CONTRATAR NOVO EMPRÉSTIMO BANCÁRIO, COM A POSTERIOR TRANSFERÊNCIA AOS FALSÁRIOS DA TOTALIDADE DA QUANTIA QUE FOI EM SEU FAVOR LIBERADA, ESTA DA ORDEM DE R\$ 19.756,09 – PRETENSÃO RECURSAL DA CASA BANCÁRIA DEDUZIDA NO INTUITO DE TER POR AFASTADA A CONDENAÇÃO DEFINIDA A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS COMO INICIALMENTE RECLAMADOS – AUTOR, AINDA QUE INDUZIDO A ERRO POR TERCEIRO FRAUDADOR, DEPOSITOU VOLUNTARIAMENTE VALORES NA CONTA DO SUPOSTO CORRESPONDENTE BANCÁRIO – RECORRIDO QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR O PAGAMENTO INDEVIDO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – DECLARAÇÃO DA NULIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO QUE, POR OUTRO LADO, SE MOSTROU ADEQUADA – RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO NESSE SENTIDO.

RECURSO DO BANCO – PRETENSÃO DIRECIONADA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A REFORMA DA CONDENAÇÃO IMPOSTA A TÍTULO DE RECOMPOSIÇÃO DOS DANOS MATERIAIS, DE SORTE A PROMOVER A DEVOLUÇÃO, NÃO MAIS EM DOBRO, DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PERCEBIDO PELO AUTOR – HIPÓTESE QUE NÃO SE COADUNA COM A REGRA PREVISTA NO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC – DEVOLUÇÃO QUE DEVERÁ SE DAR DE FORMA SIMPLES – INCORREÇÃO PARCIAL DA R. SENTENÇA – RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação e Adesivo interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 377/383, pela qual foi julgada procedente Ação Anulatória c. c. Indenização por Danos Materiais e Morais, esta proposta por **WALTER ANTÔNIO DAINEZE** contra **BANCO SANTANDER BRASIL S/A**, o que se deu para o específico fim de: “a) **TORNAR definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 168-170 e 256-257.**

b) **DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 281376801, determinando o cancelamento definitivo dos descontos no benefício previdenciário do autor.**

c) **DECLARAR a inexigibilidade, em face do autor, do débito principal de R\$ 19.756,09, referente ao contrato de empréstimo nº 281376801, reconhecendo-se a quitação da operação em razão da fraude, devendo o banco réu arcar com o referido prejuízo;**

d) **CONDENAR o réu à restituição, em dobro, de todas as parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário do autor em decorrência do contrato anulado. A quantia deverá ser atualizada monetariamente a partir da data do efetivo prejuízo (12/12/2023) e acrescida de juros de mora a contar do evento danoso (06/12/2023). Para o período até 29 de agosto de 2024 a correção monetária se dará pelos índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora serão de 1% ao mês. A partir de 30 de agosto de 2024, o valor deverá ser atualizado pelo índice IPCA e acrescido de juros de mora na**

forma prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo).

e) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). A quantia deverá ser atualizada monetariamente a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora a contar do evento danoso (06/12/2023). Para o período até 29 de agosto de 2024, a atualização monetária se dará pelos índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora serão de 1% ao mês. A partir de 30 de agosto de 2024, o valor deverá ser atualizado pelo índice IPCA e acrescido de juros de mora na forma prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo).”

Por fim, em razão da sucumbência mínima do autor, foi a casa bancária condenada ao pagamento das custas e despesas processuais a que deu causa, bem como a arcar com os honorários advocatícios devidos, estes que foram arbitrados em 10% do valor total de condenação, o que se deu nos termos do art. 85, §2º do CPC regente.

Inconformada com os limites definidos pela R. Sentença como proferida, dela recorre a ocupante do polo passivo da relação instaurada, conforme razões que seguem juntadas a fls. 413/437, para tanto alegando que o Juízo não deu adequado tratamento a questão como estampada nos autos, porque definiu de forma absolutamente indevida a compensação moral que foi pretendida, tanto é que vem agora buscar se eximir do valor que entende indevidamente fixado para reparar os malefícios supostamente experimentados do ponto de vista dos danos morais, os quais, por sua vez, não se encontram devidamente comprovados nos autos, razão pela qual pediu pelo afastamento da condenação a título de compensação pelos danos assim reclamados, estes indevidamente reconhecidos presentes, com a consequente reforma do entendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adotado em 1ª Instância. Diga-se em complemento, que pleiteou ainda, mesmo que de forma alternativa, pela redução da verba compensatória como definida, porque, a seu ver, fixada de forma indevida, além de excessiva.

Na sequência, dá conta ainda de que a contratação questionada se mostrou plenamente ajustada a realidade negocial, inexistindo situação que possa desaguar no reconhecimento de fraude, uma vez que se registrou efetiva contratação de empréstimo consignado, circunstância esta que afasta a pretensão buscada no sentido de que seja concedida ao demandante a restituição das importâncias correspondentes aos descontos que incidiram sobre seu benefício previdenciário, porque correspondentes a contrato de empréstimo consignado validamente ajustado entre as partes, daí o porquê de pedir pelo acolhimento de seus reclamos, de sorte a se ter por julgada totalmente improcedente a demanda, com a natural redefinição dos limites da Sucumbência.

Por outro lado, e também inconformado com os limites definidos pela R. Sentença como prolatada, dela recorre o ocupante do polo ativo, conforme dão conta suas razões de Recurso Adesivo que vem juntadas a fls. 463/494, para tanto alegando que o Juízo não deu adequado tratamento a questão como estampada no todo processado, ainda que de forma parcial apenas, pois foram definidos de forma absolutamente insuficiente os valores da compensação que lhes são devidos, o que se deu na ordem de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), tanto é que vem agora buscar sua majoração do valor tímida e insuficientemente fixado para reparar os malefícios por ele experimentados do ponto de vista dos danos morais, os quais, por sua vez, se encontram devidamente comprovados nos autos, de sorte a que sejam elevados para quantia equivalente a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), razão pela qual pediu pelo integral acolhimento do inconformismo como deduzido em recurso aparelhado, com a conseqüente reforma, ainda que de forma parcial da R. Sentença que entende incorretamente proferida.

Devidamente processados os recursos, a seguir vieram aos autos contrarrazões apresentadas por ambas as partes (fls. 449/462, e 518/522), momento em que se bateram pela manutenção da R. Sentença hostilizada nos pontos que entendem favoráveis a seus interesse, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já devida e regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório

Analisando em primeiro lugar a preliminar arguida pela instituição de pagamento em relação a sua ilegitimidade passiva, é fato que não prospera a questão assim apresentada pela inconformada, uma vez que o ponto em discussão, como bem focado em 1º Grau de Jurisdição, envolve cadeia de consumo, o que permite entender que todos os envolvidos na relação em desate se vejam responsabilizados por eventuais prejuízos impostos ao consumidor, o que se apura por força dos próprios limites definidos pela Lei Consumerista, ainda que os créditos decorrentes do negócio jurídico em questão tenham sido direcionados a terceiros, circunstância essa que em nada interfere na manutenção do entendimento como adotado com efetiva correção por parte do Juízo em relação a matéria.

Suplantada a preliminar arguida, e em relação ao mérito propriamente considerado, é de se ter em mente que o recurso como interposto pelo autor não deve se constituir em alvo de acolhida por parte desta Turma Julgadora, sendo certo, por outro lado, que o inconformismo como movimentado pela casa de valores ré comporta parcial provimento, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem regularmente estampada no conjunto encartado ao todo processado.

Melhor examinando os elementos de prova que foram encartados aos autos, dentre os quais o Boletim de Ocorrência (fls. 41/42), o histórico de empréstimo do INSS (fls. 50/52), comprovante de transferência (fl. 46), bem com a certidão do PROCON (fls. 72/74), em verdade se apura que o ocupante do polo ativo foi vítima da ação de terceiros fraudadores que lhe prometeram o cancelamento de empréstimo, quando na verdade, usaram das informações fornecidas pelo autor para concretizar o empréstimo em discussão, este no valor de R\$ 19.756,09, e que foi prontamente transferido pela vítima à conta fornecida pelos fraudadores.

Diante de tal realidade, não pairam dúvidas de que o ocupante do polo ativo foi parcialmente responsável pela eclosão do evento danoso em questão, uma vez que ao transferir os valores de alta monta a terceiros desconhecidos após simples tratativas por telefone, agiu sem a adoção das mínimas cautelas exigidas para operações dessa natureza. Quanto ao réu, igualmente pode-se imputar parcela da responsabilidade pelo ocorrido, tanto é verdade que permitiu a transferência de valores, o que se deu de forma inexplicável, e absolutamente irreal. Assim, todo o imbróglio só foi possível em razão das falhas que expuseram o sistema de segurança adotado por ele adotado, uma vez que não detectou a movimentação indevidamente promovida, permitindo assim o desenvolvimento de práticas que implicaram na manifestação do ocorrido.

Diante de tal realidade, de rigor se mostra a manutenção, ainda que em parte do entendimento adotado em 1º Grau de Jurisdição, sendo caso de se transcrever, ainda que de forma parcial, os adequados e bem lançados fundamentos constantes da R. Sentença que, salvo em relação a um único ponto se tem por indevidamente atacada, estes que ficam agora ratificados por esta Turma Julgadora, conforme a seguir se verifica:

“ (...)

Do Mérito

A controvérsia cinge-se em verificar a validade do contrato de empréstimo consignado nº 281376801 e a responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais e morais suportados pelo autor.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do seu artigo 14. Assim, para a configuração do dever de indenizar, basta a comprovação da conduta, do dano e do nexo de causalidade entre eles, sendo prescindível a demonstração de culpa.

O autor nega veementemente ter contratado o empréstimo consignado. O banco réu, por sua vez, defende a regularidade da operação, sustentando que foi realizada por meio digital, com confirmação através de biometria facial (selfie).

Embora a contratação por meios digitais seja uma realidade e os mecanismos de segurança, como a biometria facial, representem um avanço, eles não são infalíveis e não eximem a instituição financeira de seu dever de cuidado. A análise do caso concreto revela indícios robustos de fraude e falha na segurança do sistema bancário.

Primeiramente, a parte autora, em sua réplica (fls. 334-350), apontou divergências crassas nos dados cadastrais constantes do contrato apresentado pelo réu (fls. 288-289): o endereço e o número de telefone ali consignados são completamente distintos dos dados reais do consumidor. Tal fato, por si só, já fragiliza a tese de regularidade da contratação, pois um sistema de segurança eficiente deveria, no mínimo, cruzar informações e identificar tais inconsistências.

Ademais, é imperativo considerar a condição de

hipervulnerabilidade do autor, pessoa idosa (fl. 6), público frequentemente visado por fraudadores. Essa condição impõe às instituições financeiras um dever de cuidado redobrado

A análise dos extratos bancários do autor (fls. 60-71) demonstra que sua movimentação financeira é modesta, incompatível com a realização de um empréstimo de quase R\$20.000,00 e a subsequente transferência integral desse valor a um terceiro desconhecido. A ausência de mecanismos que identifiquem e bloqueiem preventivamente operações que fogem drasticamente do perfil do cliente configura falha na prestação do serviço

A responsabilidade do banco, portanto, decorre do risco inerente à sua atividade econômica. Ao oferecer serviços digitais, auferir lucros e comodidade, mas assumir o risco de fraudes, que se caracterizam como fortuito interno. Não pode, assim, transferir o ônus de tal risco ao consumidor.

(...)

Dessa forma, não tendo o banco se desincumbido do ônus de comprovar a regularidade da contratação e a inexistência de falha em seu sistema de segurança, impõe-se a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 281376801.

Dos Danos Materiais e da Repetição de Indébito.

Declarada a nulidade do contrato por fraude, impõe-se o retorno das partes ao status quo ante.

(...)"

Superados tais aspectos, e apreciando agora os reclamos da casa bancária no tocante a sua condenação ao pagamento de compensação por danos morais, é de se dizer que não resultou comprovada nos autos a presença de danos extrapatrimoniais passíveis de compensação como indevidamente reconhecidos por parte do Juízo, notadamente por força da não caracterização de eventual abalo imposto ao nome do ocupante do polo ativo, ou mesmo a sua imagem, ou honra,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

principalmente porque as circunstâncias dos autos não autorizam o reconhecimento da presença de situação que possa implicar em danos de ordem extrapatrimonial, inclusive porque o autor, ainda que induzido por terceiro fraudador, depositou voluntariamente as quantias na conta corrente do falsário, o que impede o reconhecimento de que sua pretensão compensatória mereça prosperar, fato que bem permite entender que o inconformismo recursal nesse sentido deduzido pelo banco demandado deve se constituir em alvo de acolhimento por parte desta Turma Julgadora.

Diante da realidade noticiada, não se apurou do conjunto prova de qualquer participação do banco apelante na dinâmica do ocorrido, o que teria se registrado diante da ação exclusiva de terceiros, uma vez que o próprio autor, repita-se, sem qualquer demonstração de participação do réu, deixou de adotar as cautelas mínimas necessárias para evitar que se registrassem as transferências bancárias em questão. Forçoso reconhecer, portanto, que inexistem nos autos quaisquer indícios de que o contato do terceiro fraudador tenha sido promovido através do banco apelante que, por consequência, não possa ser nesse sentido penalizado.

Concluindo o raciocínio como agora esposado, é de se acrescentar que simples dissabores não possam ser alçados ao patamar de dano moral, pois somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, provocando fundadas aflições ou angústias no espírito, ou mesmo afetando a imagem de quem as suporta, podem ser entendidos como caracterizadoras do dano equiparado a moral, motivo pelo qual se mostra forçoso reconhecer que, para real configuração do quanto hoje se entende como dano de ordem moral, se mostra necessária a exposição de quem o experimenta a dor, sofrimento, ou mesmo humilhação, que fugindo ao padrão de normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, provocando verdadeiras aflições, angústias, ou efetivo desequilíbrio em seu bem-estar.

Nesse sentido, e em adequado complemento do quanto decidido:

“INDENIZATÓRIA – Dano Moral – Golpe por meio do aplicativo WhatsApp Empréstimo solicitado por pessoa se passando por conhecido do autor – Transferência realizada voluntariamente Inexistência de falha na prestação dos serviços Indenização indevida Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1055968 94.2020.8.26.0002; Relator (a): Alcides Leopoldo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2022; Data de Registro: 22/05/2022).

Por fim, e enveredando agora por aspecto relativo a condenação a devolução, e em dobro, dos valores que foram indevidamente cobrados do autor no episódio, conforme tópico erigido a ponto de inaceitação por parte da casa bancária, de rigor ter em mente que, também nesse sentido não possa prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, uma vez que se mostra imperativa a condenação do réu no que toca a restituir os valores indevidamente descontados do demandante, conforme apontados em peça primeira, restituição essa que, no entanto, deverá se dar de forma simples, uma vez que não se mostra possível a aplicação da dobra prevista, seja pelo art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, ou mesmo pelo art. 940 do CC, notadamente porque não registrada nos autos a presença de erro inescusável, tampouco de que efetiva má-fé que tenham funcionado como agente impulsionador da conduta do banco recorrente, requisitos estes que se colocam como indispensáveis para a aplicação dos dispositivos legais em questão, ou seja, para aplicação da dobra legal, isso porque a ocorrência da má-fé não se presume, sendo totalmente necessária sua demonstração e plena comprovação, o que não emergiu do todo processado, daí porque deve ser alvo de parcial acolhida a insurgência nesse sentido apresentada pela casa de valores, de sorte a se reconhecer que a restituição dos valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidamente movimentados deverá se dar de forma simples, ou seja, sem que se tenha presente a aplicação da dobra prevista em Lei.

Em assim sendo, de rigor a reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, ainda que de forma parcial apenas, de sorte a se afastar a pretensão compensatória como deduzida pelo demandante, bem como para reconhecer como verdadeiramente inadequada a condenação imposta ao banco no que toca a devolução em dobro dos valores indevidamente quitados pelo autor, o que leva a se entender como parcialmente procedente o pedido inicial como deduzido, e que implica na redefinição dos ônus decorrentes da sucumbência, uma vez que diante da reciprocidade entre vencedor e vencido, tais ônus devem ser alvo de fraternal divisão entre os litigantes, com fixação de Honorários Advocatícios em R\$ 2.500,00 (art. 85, § 2º e 8º, do CPC), estes que deverão ser suportados pelas partes em reciprocidade, ainda que não se mostrem passíveis de compensação (art. 85, § 14º, do CPC), mas com efetiva observância do fato de terem sido concedidos ao demandante os benefícios da gratuidade de justiça no curso da regular tramitação do feito.

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao recurso do autor, para se dar parcial provimento ao Recurso movimentado pela casa de valores, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica