



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000239749**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000700-22.2024.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que são apelantes/apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e AMARILDO STOQUE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, e julgaram prejudicado recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 14667**

**APELAÇÃO Nº: 1000700-22.2024.8.26.0291**

**COMARCA: JABOTICABAL – 3ª VARA CÍVEL**

**APELANTES/APELADOS: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E  
AMARILDO STOQUE**

**JUÍZA: CARMEM SILVA ALVES**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE.

RECURSO DO RÉU SANTANDER. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PARTE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. EVIDENTE FALTA DE CUIDADO DA PARTE AUTORA AO FORNECER DADOS PESSOAIS E DOCUMENTOS, ALÉM DE CONTRATAR OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO VIA APLICATIVO DE MENSAGENS E REALIZAR TRANSFERÊNCIAS DE ALTO VALOR A TERCEIROS SEM DEVIDAS PRECAUÇÕES. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO RÉU. AUSÊNCIA DE DANO MATERIAL E MORAL. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO PROVIDO.

APELO DO AUTOR. DEVOLUÇÃO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PREJUDICADO.

A r. sentença de fls. 416/423 julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos materiais e morais promovida por **AMARILDO STOQUE** contra **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. ITAÚ UNIBANCO S.A. E RAFAEL DA SILVA CABRAL**, nos seguintes termos: *elo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, em face do Banco Santander (Brasil) S/A, para o fim de DECLARAR A NULIDADE do contrato de mútuo objeto desta ação (pg. 276), e inexigível o débito dele decorrente, bem como indevidas as prestações*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*debitadas no benefício previdenciário do autor. CONDENO o Santander a RESTITUIR à parte autora o valor das prestações indevidamente pagas, em razão do contrato anulado, de forma SIMPLES. O valor a ser restituído à parte autora pelo banco sofrerá correção monetária pelo índice da Tabela Prática do TJSP desde a data do pagamento, com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, modalidade que incide até o início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/24, quando então incide, para correção e juros de mora, a Taxa Selic, conforme disposto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil. Com a rejeição do pedido de indenização por dano moral, JULGO IMPROCEDENTE a ação, em face do Itaú Unibanco S/A e Rafael da Silva Cabral.*

Apela o Banco Santander (fls. 435/444). Suscita sua ilegitimidade passiva. Sustenta a regularidade do contrato celebrado digitalmente. Afirma a ausência de responsabilidade de sua parte. Diz não ter havido falha na prestação do serviço, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ. Impugnou os danos materiais. Pleiteia a reforma da sentença.

Recorre, ainda, o autor. Pleiteia a devolução em dobro dos valores descontados além de danos morais. Pede a reforma da sentença.

Contrarrazões às fls. 456/460, 461/465 e 466/467.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento destes recursos que quanto ao seus objetos merece ser provido, ficando prejudicado o do autor.

A preliminar de ilegitimidade passiva não comporta acolhimento, haja vista que o autor atribui ao réu conduta que lhe causou danos materiais e morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **AMARILDO STOQUE** contra **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. ITAÚ UNIBANCO S.A. E RAFAEL DA SILVA CABRAL** por meio da qual a autora alega *fraude na portabilidade dos contratos de empréstimos consignados firmados com o requerido Itaú, decorrente de falha de segurança (vazamento de dados pessoais). Segundo alega, teria sido levado a erro pelo correspondente do Banco Santander, contratando novo empréstimo (contrato nº 281062661033) ao invés da prometida portabilidade, bem como mediante transferências, via PIX, em favor do correquerido Rafael. Pleiteia a declaração de nulidade do contrato nº 281062661033, com a condenação do Banco Santander à restituição das prestações pagas, em dobro. Requer, ainda, a condenação solidária dos requeridos ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$30.000,00.*

A R. sentença recorrida julgou parcialmente procedentes os pedidos declarando a nulidade do contrato e inexigível os valores, condenando o Banco Santander a restituir o valor das prestações descontadas de forma simples.

A pretensão recursal do réu deve ser acolhida. Explico.

Inafastável a relação consumerista para o caso em debate, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o apelante, na condição de consumidor, fica em uma posição de vulnerabilidade diante da instituição financeira.

Contudo, a aplicabilidade da Legislação Consumerista não implica na consequente procedência dos pedidos autorais. Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, e, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito, só havendo exclusão da responsabilidade se comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor e ou de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros, conforme disposto nos incisos I e II, § 3º, do citado artigo 14:”“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros”.

Nessa linha, a responsabilização do fornecedor/prestador de serviço não se dá de forma como pretende a autora. Como dito, cabe ao prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais da responsabilidade civil de ordem objetiva, ou ocorrência de um dano, a conduta ilícita do agente e o nexo de causalidade entre ambos, o que não ocorreu aqui.

Segundo o relato da petição inicial (fls. 1/19), a parte autora afirmou ter contratado empréstimo consignado com o Banco Santander com a finalidade de quitar dois empréstimos contraídos com o Banco Itaú. Afirma que a intermediação foi feita por preposto do banco Ole Consignado, sucursal do Santander. Sustentou que foi *induzido a realizar todos os procedimentos, verificou que em 30.11.2023, foi depositado pelo BANCO SANTANDER, na conta sua conta do Banco CAIXA ECONÔMICA FEDERAL o valor de R\$ 12.444,94 (doze mil, quatrocentos e quarenta e quatro reais e noventa e quatro centavos), sendo informado pelo atendente do requerido que o valor se referia a liquidação dos contratos para ficar apenas com um desconto em folha. Após o depósito, o autor recebeu ligação do atendente do Banco Santander, informando-o que houve uma falha no sistema, e que o valor deveria ser devolvido ao banco, através de sua representante financeira, RSC INTERMEDIações E CANCELAMENTOS DE CONTRATOS, pois estes como representantes do BANCO SANTANDER, iriam finalizar a operação com a restituição do valor de R\$4.200,57 de acordo com a proposta de portabilidade e termo de liquidação. Durante todo esse período o autor foi induzido ao erro, e levado a acreditar que se tratava efetivamente de uma operação de portabilidade real. Ato contínuo, o requerente, munido de boa-fé, por instrução do atendente, realizou duas transferências e dois PIX em favor da requerida RSC INTERMEDIações E CANCELAMENTOS DE CONTRATOS (...) Realizada as transferências, acreditando ter resolvido todo o imbróglio existente e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*por estar extremamente desesperado, o requerente questionou ao atendente sobre o ressarcimento, ou seja, a restituição do valor de R\$4.200,57 e a baixa dos contratos juntos aos INSS, sendo informado que deveria aguardar o depósito da restituição e que o site do INSS demorava 05 dias para atualização. Após esse contato todos os canais de atendimento o bloquearam e tampouco deram qualquer resposta até o presente momento, ficando o Suplicante totalmente desamparado. Com isso, nitidamente constrangido com todo vexame vivenciado, o Autor verificou que, em verdade, tinha sido enganado e vítima de um golpe pelos Réus (...).*

Contudo, não há comprovação de falha na prestação de serviços das instituições financeiras réas.

A contratação feita com o Banco Santander (Brasil) S.A é incontroversa, sendo que a parte autora alega que foi feita mediante vício, porque pensou se tratar de portabilidade, porém, não há nenhum elemento que indique a participação do banco ou prepostos deste na fraude, observando-se que no Boletim de Ocorrência foi elaborado mais de 30 dias após os fatos.

Tampouco houve comprovação de vazamento de dados pessoais ou relativos ao empréstimo que o autor detinha com o Banco Itaú.

As telas de Whatsapp trazidas (fls. 31/58) não comprovam que tenha sido o golpista quem entrou em contato e tampouco que detinha informações sigilosas do autor, mas ao contrário, as conversas mostram que o autor forneceu seus dados pessoais, documentos e, ainda, clicou em link suspeito. Tampouco é possível extrair que o golpista tinha fotografia ou nome da instituição ré e selo de verificado da plataforma.

Desse modo, não é possível, ante o exame dos elementos trazidos ao processo, imputar às instituições financeiras a responsabilidade sobre as operações contratadas pelo autor, que não explica como a comunicação com os fraudadores teria efetivamente se dado, deixando de observar, portanto, mínimos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cuidados, ao realizar transferências e pagamentos a terceiro, sem nenhuma garantia de que realmente falava com preposto do banco.

Note-se que pela narrativa fica claro que o autor tinha ciência de que estava transferindo altos valores para terceiros que não a própria instituição financeira, assumindo o risco de seu ato. Além disso, dos termos do contrato não consta qualquer informação de que se tratava de portabilidade de crédito, mas sim de crédito consignado.

Consequentemente, as condutas da parte autora, na peculiaridade no caso concreto, implicam em falhas no seu próprio dever de cautela, maneira de agir que elide o nexo de causalidade, restando configurada sua culpa exclusiva, na forma do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Exclui-se, por consequência, o dever dos réus de indenização por danos materiais e morais.

Confira-se recente precedente do C. STJ:

*RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. EXTEMPORANEIDADE. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ. REsp. Nº 2215907 – SP. Rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, j. em 04.09.2025).*

No mesmo sentido:

*CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Ação anulatória com pedidos de inexigibilidade de débito, repetição do indébito em dobro e reparação por danos morais. Alegação de celebração de contrato diverso do pretendido. Insubsistência. Celebração do empréstimo consignado demonstrada. A autora leu e assinou o instrumento contratual, em que estão claras as condições do empréstimo, tendo recebido dinheiro em sua conta corrente. Transferência do valor emprestado para terceiro sem relação com o banco. Culpa exclusiva da autora e do terceiro. Rompimento do nexo de causalidade com a atividade bancária. Demanda improcedente. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1026711-80.2021.8.26.0554; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*APELAÇÕES DA AUTORA E DO RÉU – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E PRETENSÃO INDENIZATÓRIA - Golpe da "falsa portabilidade" – Autora que, após contato de terceira pelo aplicativo WhatsApp ofertando portabilidade de empréstimos, franqueou dados pessoais e procedeu com as manobras orientadas pela golpista – No lugar da portabilidade, dois novos negócios jurídicos foram inaugurados junto ao réu Facta Financeira - Valores disponibilizados em conta da autora que, então, os direcionou à terceira através de transferência PIX – Interesse de agir da autora – Réu, tanto na defesa, quanto agora nas razões recursais, somente se insurge com relação ao contrato de cartão de crédito RCC – Assim, assentada na origem a inexigibilidade do contrato de empréstimo, o debate nesta sede se limita ao contrato de cartão de crédito RCC - Golpista não se identificou como preposta do réu Facta, encaminhando suposta proposta de portabilidade com logo do terceiro Banco BMG – Além da autora confessadamente ter transmitido dados pessoais à terceira, o pacto selado traz elementos de segurança suficientes a validar a contratação - Negócio jurídico que deve subsistir - Ausente conduta ilícita do réu a ensejar o reconhecimento de sua responsabilidade, nem mesmo objetiva - Dano moral não configurado - RECURSO DO RÉU PROVIDO, a fim de manter hígido o contrato de cartão de crédito RCC, afastando a devolução de valores relativamente ao referido negócio jurídico – RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1006859-83.2023.8.26.0624; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2024; Data de Registro: 26/07/2024)*

Em conclusão, o recurso do réu deve ser provido para julgar improcedentes os pedidos também em relação ao apelante Banco Santander (Brasil) S.A. Inverto o ônus sucumbencial, em relação aos apelantes, devendo a parte autora arcar com custas e despesas processuais, bem como honorários que arbitro em 10% do valor da causa, observada a gratuidade. Prejudicado o recurso do autor.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ressalte-se que, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso do réu, ficando prejudicado o apelo da parte autora.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**