



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201907

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000716-80.2024.8.26.0418, da Comarca de Paraibuna, em que é apelante VALDENIR FERREIRA LEITE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 11 de março de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1000716-80.2024.8.26.0418

Apelante: Valdenir Ferreira Leite

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: Paraibuna

Juiz(a): Pedro Flavio de Britto Costa Junior

Voto nº 24.411

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. pedido de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora.

1. Cerceamento de defesa. Não ocorrência. Conjunto probatório suficiente para o deslinde da causa. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC).

2. Responsabilidade Civil. Serviços bancários. Alegação da parte autora de que pessoa de seu convívio acessou sua conta e realizou empréstimos fraudulentos, sem seu conhecimento ou autorização. Falha da prestação do serviço bancário. Inocorrência. O titular de conta bancária que, por excesso de confiança ou invigilância, permite a terceiro, com quem tinha amizade íntima, o acesso ao aparelho celular, à cartão, às credenciais bancárias e ao aplicativo da instituição, vulnera diretamente o sistema de segurança da conta, afastando a caracterização de defeito do serviço. Elementos de convicção que denotam a culpa exclusiva de terceiro e da parte autora. Regularidade das operações em face do Banco réu, que prestou o serviço bancário sem qualquer defeito, e por isso não pode ser responsabilizado por eventual dano que decorre da culpa exclusiva do correntista e de terceiro, conforme dispõe do art. 14, § 3º, inc. I e II, do CDC. Precedente do STJ.

3. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgou a ação improcedente; condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita; e revogou a tutela antecipada (fls. 560/565).

O autor, ora apelante, alega que: (a) teve seu direito à produção de provas cerceado, pois a oitiva do gerente do Banco réu comprovaria que não realizou os empréstimos impugnados, e que a instituição não adotou nenhuma providência para evitar o golpe; (b) depoimento de referido gerente, em inquérito policial instaurado para apurar os fatos, confirma que o apelante levou o estelionatário até a agência, o qual confessou ser a pessoa quem realizou os empréstimos sem autorização; (c) aplica-se, à hipótese, a legislação consumerista, de modo que caberia ao Banco a prova de que adotou todas as medidas de segurança para resguardar seu correntista, ônus do qual não se desincumbiu; (d) é pessoa idosa, vulnerável, *“e não possuía histórico de realizar empréstimos, sendo que contraiu um empréstimo apenas uma vez ao longo desse tempo”* (fl. 575); (e) *“não há nos autos nenhuma prova de que no momento da contratação o apelante estaria presente, e tal afirmação também não foi feita pelo ora recorrente e tão pouco pelo apelado, estando totalmente vazia nos autos a informação de que o empréstimo foi feito mediante selfie do apelante”* (fl. 578); (f) a situação vivenciada lhe trouxe angústia e insegurança econômica, causando-lhe dano moral. Pugna pela procedência da ação ou, subsidiariamente, anulação do julgado, para que seja realizada a prova testemunhal requerida (fls. 568/582).

Contrarrazões (fls. 588/590).

Recurso tempestivo, regularmente processado e com dispensa de preparo em razão da gratuidade da justiça (fls. 171/174).

É o relatório.

1. Inicialmente, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa por falta de dilação probatória, tendo em vista que o feito está instruído com os documentos necessários ao deslinde da causa e que as questões fáticas foram suficientemente esclarecidas nos autos, de modo que se mostra adequado o julgamento antecipado, consoante dispõe o artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, não se olvidando que o magistrado é o destinatário das provas.

No mérito, o recurso é desprovido.

2. Narra o autor, na sua petição inicial, que: (a) mantém conta bancária junto ao réu há cerca de 15 anos; (b) em abril de 2024, ao analisar extratos da conta, verificou a existência de empréstimos em seu nome, efetivados por meio de aplicativo de telefone celular, sem seu consentimento; (c) tomou conhecimento que pessoa de seu convívio, Roberton Bueno Gregório, realizara as operações, conforme comprovam mensagens via WhatsApp transcritas em ata notarial juntada com a inicial; (d) confrontou Roberton e, juntos, foram até à agência bancária, onde foram atendidos pelo gerente da conta, Tiago Benedito Cerqueira Santos, momento em que Roberton admitiu ser o autor dos empréstimos fraudulentos e que iria arcar com os pagamentos das parcelas, o que não ocorreu; (e) instaurou-se inquérito policial (processo nº. 1500107-80.2024.8.26.0534, distribuído à Vara Única da Comarca de Santa Branca/SP) para apuração dos fatos; (f) negociou os valores em aberto com o réu, para não ser negativado; (g) houve falha na prestação do serviço pelo Banco réu, que não adotou medidas de segurança capazes de evitar a fraude, notadamente porque, em todo o período de relacionamento, somente realizou um único empréstimo, de modo que as operações destoavam de seu perfil de consumo; (h) por tudo isso, ajuizava a ação, para que os empréstimos impugnados, no total de R\$ 146.744,56, e consequentes débitos, fossem declarados inexigíveis em relação a si, condenando-se o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (fls. 1/22 e emenda de fls. 106/109).

Na contestação, o Banco réu aduziu que: (a) inexistiu falha na prestação dos serviços bancários; (b) as operações impugnadas, quando não celebradas diretamente na agência, foram contratadas eletronicamente, por dispositivo conectado à internet, e validadas com credencial do próprio cliente, previamente cadastrada, composta por senha pessoal e intransferível; (c) a ação é improcedente (fls. 238/253).

Réplica reiterando os termos da petição inicial (fls. 500/509).

Pois bem.

3. As instituições financeiras respondem objetivamente por atos ilícitos de terceiro no campo de sua atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ, todavia, nem mesmo a responsabilidade objetiva pode prescindir donexo causal entre o serviço prestado pela instituição e o dano sofrido pela vítima.

3.1. Da ata notarial que transcreveu as mensagens via WhatsApp trocadas entre o autor, Valdenir Ferreira Leite, e pessoa de seu convívio, Robertson Bueno Gregório (fls. 67/84), consta:

“A conversa se inicia com uma mensagem de Valdenir em **11/03/2021**, conforme **'imagem 01'**, e também com um áudio de 41”, conforme transcrito: 'Roberton, hoje eu recebi um telefonema do Sem Parar e diz que aí não atendeu, desligou quando eu fui atender. Aí eu passando aqui no frango assado é a moça falou que tem uma conta sem pagar mesmo. E também na conta da água também. Será que eu tô devendo lá? Tô no especial lá no Santander, Robertson? Você não quer dar uma olhada pra mim? Senão eu vou amanhã de manhã lá. O que que tá acontecendo? Será que eu tô num débito violento lá? Você verifica pra mim se você puder, se tiver tempo? Senão amanhã de manhã eu vou lá. Um abraço” [g.n.] (fl. 67)

“**Em 12/03/2024 - Valdenir - 03'03" (imagem 4):** 'Roberton, bom dia. Passei no banco, a coisa tá alta. Robertson, você fez honores na minha conta. Você fez empréstimo, eu tô pagando empréstimo de R\$ 17 mil, de R\$ 30 mil. Robertson, como é que você fez isso comigo, rapaz? Você tá pagando isso faz 10 meses, em 30 meses, juro alto, sem meu consentimento, sem me avisar nada, Robertson. Como é que você faz isso? O rapaz vai ver se consegue parcelar isso em 30 meses. E você vai pagar isso. Eu não tenho condição de pagar. Ele vai ver e se você a arrumar hoje, até amanhã, ele faz um juro baixo. Se não, vai ser um juro alto, vai para mais de R\$ 80 mil (...) Você vai ter que me explicar isso agora. Fala com o teu amigo e me dá um retomo para ver se consigo dormir um sono depois do meio dia. Até agora eu estou sem dormir nada.” [g.n.] (fl. 67)

“**Em 14/03/2024 - Valdenir- 21" (imagem 13):** 'Roberton, eu tô muito cansado, não dormi essa noite, se eu dormir umas duas horas foi muito,

se eu dormi, acho que eu só repousei essas duas horas, então eu vou tentar dar uma cochilada agora de tarde, toma teu banho, descansa um pouco, depois tardezinha você vem pra cá, lá pelas quatro e meia você vem, tá bom?'. **Roberton - 26" (imagem 14)**: 'Meu amigo, eu vou voltar de novo o negócio do visto por último no Whatsapp para o senhor ver a hora que eu vi, tá bom? Para o senhor não ficar preocupado e esse final de semana eu vou procurar o boletim de ocorrência e ver se o senhor acha o processo que eu fiz contra o irmão do meu ex-chefe lá, tá bom? E contra o meu ex-chefe também, para te mostrar, para te provar que eu não tenho antecedente, tá bom?'. **Valdenir - 14"**: 'Roberton, fica tranquilo. Eu continuo acreditando em você. A Zuleica já chegou. Fica tranquilo, meu querido. Trabalha sossegado. Nós vamos resolver isso. Vai ficar em 90 mil, acho que as duas dívidas. Vamos tentar resolver assim.' (fl. 68).

“Em 21/03/2021 - Valdenir - 06" (imagem 42) (...) Prossegue - 01'32" (imagem 44): 'Eu acho que quem não entendeu foi você mesmo. Esse negócio de não falarmos mais não existe. Acontece que as coisas estão ficando feias para o seu lado. Toda essa documentação que você me apresentou é falsa. É montada. É montada e eu falei com essa pessoa que você está acusando. Primeiro que você falsificou tudo. Né? Então, é melhor você vir aqui para nós pôr essas coisas em dia e você fazer compromisso comigo. Vamos tentar resolver isso da melhor maneira possível e não te prejudicar. E você não tentar prejudicar ninguém.' (...) **Valdenir - 04'59"**: Roberton, boa noite. Eu sei, Roberton, que você está preocupado. (...) E eu estou procurando fazer tudo para não prejudicar você. E não vou te prejudicar, você pode estar certo. Jamais. Você foi um menino muito bom comigo, você me ajudou muito, muito, muito, muito. Tudo que você fez, você fez com carinho, bem feitinho e sempre está ao meu lado. Isso você pode ficar sossegado, que mal para você eu não vou fazer. Eu quero que você me ajude a correr atrás, só isso." [g.n.] (fl. 69/70)

Imagem 20 - Roberton - “Eu retirei do meu telefone as câmeras de sua residência para que o senhor possa dormir mais tranquilo.” [g.n.] (fl. 75)

Imagem 29 - Valdenir - “Encerró por hoje, até o banco, de mim você poderá espera mais essa ajuda. Boa noite. Bobo! Bobo sou eu que entrego meu cartão, e você que esperto entregou um cartão se. Falar comigo, olha

o prejuízo, como vamos pagar, amanhã vamos resolver isso estou até comedor de ir com você” (sic) [g.n.] (fl. 77)

3.2. Da notícia-crime que culminou com a instauração de inquérito policial para apuração dos fatos, Valdenir Ferreira Leite admite que “valendo-se desta mesma confiança, Roberton teve acesso ao celular da vítima, onde utilizou o aplicativo do Banco Santander para realizar outros empréstimos sem o conhecimento do Requerente.” [g.n.] (fl. 114)

3.3. E a contestação elenca as operações impugnadas, consistentes em empréstimos consignados, gastos com cartão de crédito, utilização de limite de cheque especial e empréstimos pessoais, formalizadas nos anos de 2021, 2022 e 2023 (fls. 238/253).

4. Os elementos colacionados aos autos constituem prova exuberante e inequívoca acerca da contribuição decisiva do apelante para o cometimento das fraudes por pessoa de seu convívio.

Das mensagens via WhatsApp infere-se uma relação de amizade íntima e de confiança, pois sugerem que Valdenir franqueou à Roberton o acesso à conta e também a um cartão de crédito. Na *notitia criminis*, o correntista admite que o fraudador teve acesso ao seu celular e o utilizou para fazer empréstimos. E com a contestação verifica-se que as operações impugnadas ocorreram ao longo do tempo, o que só reforça a conclusão de que, se Roberton não tinha efetivo acesso à conta, o autor quedou-se na mais completa inércia quanto ao controle de seus negócios, possibilitando o cometimento das fraudes.

Reitere-se: a responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe a existência de nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o dano experimentado pelo consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quando o próprio correntista, por excesso de confiança ou invigilância, permite a terceiro o acesso ao aparelho celular, à cartão, às credenciais bancárias ou ao aplicativo da instituição, vulnera diretamente o sistema de segurança da conta, afastando a caracterização de defeito do serviço.

Na hipótese, o evento danoso não decorreu de falha estrutural do sistema bancário, mas de conduta alheia à esfera de controle do fornecedor, qual seja, a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que exclui a responsabilidade do réu em indenizar o prejuízo do demandante, nos termos do art. 14, § 3º, inc. I e II, do CDC.

5. Tampouco há se falar em descumprimento do dever de segurança, sob o argumento de que, sendo o autor pessoa idosa, haveria o Banco de ter incrementado os mecanismos de proteção, passando a exigir, por exemplo, autenticação por biometria para finalização das operações.

O fato de o autor ser pessoa idosa não impõe, automaticamente, a adoção de mecanismos adicionais de segurança além daqueles regularmente disponibilizados e aceitos pelo cliente, sobretudo quando o acesso fraudulento à conta decorreu da permissividade do correntista.

Ora, o autor é médico e pessoa articulada, conforme se nota na troca de mensagens via WhatsApp, e não foi a idade, considerada em si mesma, o fator determinante para a fraude, mas sim a conduta concreta de permitir o acesso de terceiro a cartão, a telefone celular e ao aplicativo bancário, rompendo o dever mínimo de guarda das credenciais.

É dizer: na espécie, o malfeito não decorreu de limitação cognitiva, incapacidade de compreensão ou falha do sistema bancário, e sim de uma situação fática que poderia ocorrer com qualquer pessoa que falta com o dever de cuidado quanto à segurança de sua conta, independentemente da idade.

6. E o fato de o estelionatário ter admitido, para o gerente da

conta, ser a pessoa que realmente fez as operações impugnadas, em nada altera esse panorama.

Tal confissão não altera a dinâmica fática do evento danoso, nem elide o rompimento donexo causal já consumado. O Banco réu não participou da fraude, não a facilitou por deficiência sistêmica e nem, tampouco, tinha ingerência sobre a relação de confiança pessoal que permitiu o acesso indevido. A confissão posterior do estelionatário não cria, por si só, dever jurídico de indenizar, sob pena de se admitir uma responsabilização objetiva desvinculada de causalidade.

Em outras palavras: a responsabilidade do réu não emerge da mera constatação de que houve fraude, mas da demonstração de que ela decorreu de falha na prestação do serviço, o que não se verifica quando o acesso foi viabilizado por descuido do próprio correntista.

7. Por fim, não há se falar que as operações destoam do perfil do autor.

Primeiro: se há limite de crédito pré-aprovado, é porque o cliente concordou com sua disponibilização, pois sempre há opção de excluir tal oferta dos aplicativos ou do internet banking. E quando o crédito é efetivamente utilizado, observado o respectivo limite, há operação que se enquadra no perfil do cliente, do contrário, sequer haveria concessão pela instituição bancária ou aceitação da disponibilização pelo consumidor.

Segundo: as operações foram realizadas ao longo do tempo, e se o próprio correntista não constatou qualquer irregularidade no momento em que efetivadas, não poderia exigir conduta diversa do Banco réu.

8. Não se está a exigir diligência extraordinária do consumidor, mas apenas os cuidados razoáveis esperados de qualquer pessoa que realiza operações financeiras.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As operações impugnadas são válidas e regulares em face do Banco réu, que prestou o serviço bancário sem qualquer defeito, e por isso não pode ser responsabilizado por eventual dano que decorre da culpa exclusiva do correntista e de terceiro, conforme dispõe do art. 14, § 3º, inc. I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, recente decisão do C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NO SERVIÇO BANCÁRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICOPROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. 'Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro' (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço, ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima.

3. Consoante a jurisprudência desta Corte Superior, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

4. Outrossim, modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula 7/STJ.

5. Conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.” **(REsp nº 2.239.084-SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em Sessão Virtual de 25/11/2025 a 01/12/2025, por unanimidade, assinado em 04/12/2025)**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

9. Portanto, o recurso é desprovido, majorando-se os honorários advocatícios, nesta fase recursal, para 15% do valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele **não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça**, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "*A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração*" (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator