



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000142155**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000889-14.2024.8.26.0060, da Comarca de Aurifloma, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARTA REGINA BENETTI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 42836**

**APELAÇÃO Nº: 1000889-14.2024.8.26.0060**

**COMARCA: AURIFLAMA**

**JUIZ: PEDRO HENRIQUE BATISTA DOS SANTOS**

**APTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**APDA: MARTA REGINA BENETTI (JUSTIÇA GRATUITA)**

**INTERESSADO: BANCO DAYCOVAL S/A**

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO JULGADA PROCEDENTE – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – OPERAÇÃO RECONHECIDA COMO INDEVIDAMENTE CONTRATADA – RECURSO DO CORRÉU** – relação de consumo – autora orientada por golpista ao pagamento de boleto bancário para quitação do mútuo – vulnerabilidade dos dados bancários da consumidora - celebração indevida de contrato de empréstimo consignado em nome da autora – manipulação de dados – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – alegação do corréu de que o contrato foi celebrado eletronicamente – ausência de prova da referida contratação pelo corréu – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – imperativa a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu na devolução dos valores indevidamente descontados – compensação entre créditos e débitos autorizada, o que decorre de lei.

**Resultado: recurso parcialmente provido.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*MARTA REGINA*

*BENETTI, qualificada nos autos, ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito em face de BANCO DAYCOVAL S.A. E BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., qualificados nos autos, aduzindo, em síntese, que recebeu uma ligação telefônica de número identificado como sendo do requerido BANCO DAYCOVAL S.A., em que possui um empréstimo consignado ativo. Por estar debilitada e acreditar que se tratava da quitação de dívida existente e do cancelamento do empréstimo, trocou mensagens, informando o seu RG e dados bancários, além de fotos de seu documento pessoal e de um extrato de sua conta da Caixa Econômica Federal. Posteriormente, foi creditado em sua conta o valor de R\$ 19.207,16. Em seguida, foi-lhe solicitado o pagamento de boleto no valor de R\$ 17.231,31 para suposta quitação do empréstimo consignado. Após cerca de 20 dias, foi informada de que um empréstimo consignado havia sido feito em seu nome. Ao consultar o Banco Itaú, onde recebe sua aposentadoria, foi informada de que havia o mesmo empréstimo consignado em 84 parcelas, no valor de R\$ 443,19, com vencimento da última parcela para 08/08/2031, conforme contrato feito pelo segundo réu BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. Requereu a declaração de inexistência do débito e cancelamento do empréstimo consignado”.*

A demanda foi julgada procedente (fls. 764/771) para: *“reconhecer apenas a responsabilidade do BANCO SANTANDER BRASIL S.A., declarar a inexistência do contrato de empréstimo nº 900291969384 (fls. 24/28 e 371/372) e determinar o cancelamento dos descontos, se o caso. Diante do aperfeiçoamento do contraditório, ratifico e mantenho a tutela de urgência anteriormente deferida (fls. 42/43). Por consequência, JULGO EXTINTO o feito, com resolução de mérito, na forma do art. 487, inciso I do CPC. Diante da maior sucumbência, condeno apenas o requerido BANCO SANTANDER BRASIL S.A. ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 10% sobre o valor da causa”.*

O corréu Banco Daycoval S/A opôs embargos de declaração (fls. 787/792). O recurso foi rejeitado pela decisão de fls. 802/803.

Inconformado, o corréu Banco Santander S/A interpôs apelação (fls. 806/821). Sustentou, em síntese, regularidade na contratação, haja vista a manifestação de vontade inequívoca da autora, anuindo com todos os termos do

contrato por meio de aceite e identificação biométrica facial. Requereu a improcedência de demanda. Subsidiariamente, a compensação de eventual condenação com o valor disponibilizado pelo banco em razão do empréstimo, devidamente atualizado e corrigido desde o desembolso, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da parte apelada, bem como a inversão do ônus sucumbencial. Nesses termos, pugnou pela reforma da sentença.

Em contrarrazões (fls. 831/839), a apelada basicamente pugnou pelo desprovimento do recurso.

Houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O recurso do réu foi preparado. Desse modo, comporta conhecimento o recurso.

Constou da r. sentença: *“A questão posta em juízo cinge-se a responsabilidade pelo golpe sofrido pela parte autora em que terceiro se fez passar por funcionário da instituição financeira e redirecionou a vítima para atendimento objetivando a realização de transações financeiras ao pretexto de cancelar suposta operação realizada pela vítima. No caso dos autos, verifica-se que a parte autora foi vítima do golpe praticado por estelionatários, no âmbito de operações bancárias, que ocasionou a transferência indevida de valores. Todavia, a jurisprudência só admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que apenas o banco poderia ter e, com tais informações, conseguiram incutir credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Depreende-se dos autos que a ligação recebida pela parte autora não apresentou nenhum dado sigiloso, a caracterizar a falha na prestação de serviços por parte do BANCO DAYCOVAL S/A. Todavia, no que diz respeito ao contrato de empréstimo nº 900291969384 (fls. 24/28 e 371/372), o réu BANCO SANTANDER BRASIL S/A não comprovou a existência e a validade da contratação, com a juntada dos instrumentos contratuais que contassem com a anuência da parte autora, sem qualquer vício de consentimento, não se desincumbindo de seu ônus processual a revelar a inexistência do débito questionado. Nesse aspecto, a aprovação e liberação do crédito na conta bancária da parte autora, não dependia apenas do acesso à informação sigilosa fornecida*

*pela vítima aos fraudadores, mas também a participação do réu, já que se faz necessário a análise de crédito para contratação de empréstimos, a caracterizar a falha na prestação de serviços. A responsabilidade civil das instituições financeiras por fortuito interno decorrentes da atividade bancária é objetiva e prescinde de culpa em sentido amplo. Nesse sentido, preconiza a súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Portanto, é caso de declaração de inexistência do débito com o cancelamento dos descontos. Diante do exposto e por tudo mais que dos autos consta, JULGOPROCEDENTES os pedidos deduzidos por MARTA REGINA BENETTI em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. E BANCO DAYCOVAL S.A. para, reconhecendo apenas a responsabilidade do BANCO SANTANDER BRASIL S.A., declarar a inexistência do contrato de empréstimo nº 900291969384 (fls. 24/28 e371/372) e determinar o cancelamento dos descontos, se o caso".*

A controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça<sup>1</sup>. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 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 terceiro”.*

O ônus de prova quanto à higidez da contratação do empréstimo consignado era, portanto, do réu.

A ação foi julgada procedente, e, em que pese a insurgência do réu, este não comprovou a contratação.

As provas constantes dos autos indicam a ocorrência de fraude,

---

<sup>1</sup> A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

por meio da qual 3ª pessoa teria fornecido dados pessoais da autora para a obtenção do empréstimo.

Na hipótese, restou incontroverso que a contratação foi por meio digital (fls. 421/432), porém não restou demonstrado a manifestação de vontade da apelada.

Não obstante a existência de fotografia da autora (fls. 425), e que a contratação tenha se estabelecido por dispositivo móvel no endereço da apelada não há, nos autos, nenhum elemento capaz de indicar que ela tenha sido extraída de aplicativo de reconhecimento facial, podendo ter sido facilmente obtida por estelionatários, inclusive pelas mídias sociais ou comércio ilícito de dados, razão pela qual não se presta a suprir a ausência de assinatura digital.

Ademais, também não foi comprovada a utilização de aplicativo de mensagens ou mesmo outro aplicativo disponibilizado pelo próprio banco requerido, nem a realização do atendimento por via virtual com observância dos termos da legislação pertinente (Instrução Normativa INSS/PRES 28/08), o envio do token, link ou de SMS p/ confirmação das operações.

Portanto, diante dos múltiplos indícios de fraude, não se pode considerar legitimamente provada a relação negocial ora impugnada, devendo as partes retornarem, quando possível, ao *status quo ante*, como se o negócio nunca tivesse sido celebrado, devendo não só ser restituído ao mutuário os valores pagos para amortização do débito (na espécie, os descontos das prestações mensais no seu benefício previdenciário).

Acresça-se ainda que chama atenção o réu oferta documento de contratação digital, porém não comprovou utilizar certificados emitidos pela ICP-Brasil.

A autora impugnou a assinatura do contrato eletrônico.

Dada a impugnação do documento pela autora, incide a regra

do §2º do art. 10 da MP nº 2.200/01, especialmente em sua parte final de grifo:

*“O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento”.*

Disto se extrai, por força da lei, que a prova do contrato eletrônico não é idônea.

Também por força da impugnação do documento incide a regra do art. 411, inciso III, do CPC, de modo que foi transferido ao banco réu o ônus da prova conforme o tema nº 1.061 do STJ.

Logo, o banco não se desincumbiu de provar a autenticidade do contrato eletrônico.

Não se perca de vista que a higidez da prova consistente de *selfies* e dados de operação na *internet* não é dada por devoção ou deslumbre à tecnologia, mas, sim, pela demonstração de que nos elementos apresentados há autenticidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade<sup>2</sup>.

Evidenciada, assim, a fraude na contratação da operação bancária em nome da autora.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 479, de seguinte redação:

---

<sup>2</sup> Fundamentos dos Negócios e Contratos Digitais - Ed. 2021

Autor: Patricia Peck Pinheiro , Sandra Paula Tomazi Weber , Antonio Alves de Oliveira Neto

Editor: Thomson Reuters Brasil

10. A PROVA ELETRÔNICA

Página RB-10.1

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/195102547/v2/page/RB-10.1>

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do corréu Banco Santander no caso vertente, já que houve falha na prestação dos serviços ao permitir que terceiro contratasse em nome da autora. Portanto, é impositiva a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a condenação na restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora.

É cabível a compensação entre créditos e débitos recíprocos. Fica afirmada a possibilidade de compensação, o que decorre de lei – art. 368 do Código Civil.

Assim, pelos motivos alinhavados, o apelo do réu é parcialmente provido para o fim de possibilitar a compensação entre crédito e débitos recíprocos.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso do corréu.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator