



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000174707

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001399-50.2024.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MARIA APARECIDA DA SILVA GALLO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6361

APELAÇÃO: 1001399-50.2024.8.26.0505

COMARCA: RIBEIRÃO PIRES

ORIGEM: 2ª VARA

JUIZ 1ª INST.: ANDRÉ LUIZ RODRIGO DO PRADO NORCIA

APTE.: BANCO SANTANDER S/A

APDA.: MARIA APARECIDA DA SILVA GALLO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE REQUERIDA.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora alega ter sido vítima do “golpe do falso funcionário”, no que há contato via telefone de suposto funcionário da financeira informando sobre benefício a ser resgatado, resultando em operações bancárias.

2. Sentença de parcial procedência.

3. Recurso do banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar: (i) se o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (ii) devolução em dobro; (iii) se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade da instituição financeira pelos danos alegados e; (iv) danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Legitimidade passiva do Banco. Teoria da asserção. Cadeia de consumo. Preliminar rejeitada.

6. Golpe da falsa central que culminou na realização de diversas transações de valor expressivo em pequeno espaço de tempo. Autora que nega as operações. Operações substancialmente atípicas e fora do padrão do consumidor, sem que, cumprindo seu ônus, o Banco tenha impugnado especificamente em contestação (art.336, CPC), ou demonstrado sua regularidade (art. 373, II, do CPC). Fortuito interno. Responsabilidade do banco pelos danos materiais (art. 14, do CDC).

7. Restituição na forma dobrada, nos moldes da r. sentença. Tema 929, STJ. Independente do elemento volitivo.

8. Dano moral. Configurado. Evento que impactou a renda da autora pelo volume das operações para uma idosa, aposentada. Aflição que transborda os limites do cotidiano. Valor bem fixado.

IV. DISPOSITIVO.

10. RECURSO DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela instituição bancária ré, contra a r. sentença de fls. 173/177, cujo relatório se adota, que em *ação de indenização por danos morais*, **julgou parcialmente procedente** a pretensão deduzida na inicial, resolvendo o mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, para determinar o ressarcimento à autora do valor de R\$ 12.656,64 corrigido monetariamente a partir do ajuizamento da ação e juros de mora a partir da citação, bem como condenar o banco réu à indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 com incidência de juros da mora a partir da citação, e correção monetária, a partir da data desta sentença.

Pela sucumbência mínima da autora, condenou o banco réu a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte adversa que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, apela o Banco Santander e a Zurich Antander do Brasil (fls. 180/191). Sustenta: a) ilegitimidade do Banco Santander porque meramente intermedeia a contratação dos seguros, na condição de mero estipulante do contrato, garantido pela seguradora, cabendo a ela ser a responder pelo mérito da demanda e, assim, pede a carência da ação; b) a ocorrência de erro escusável a excluir a forma dobrada de repetição dos valores; c) como figura como mero intermediário e o caso remete à segurança pública, houve fortuito externo; d) inoccorrência do dano moral ou redução da indenização (fls. 180/191).

Tempestivos, com recolhimento integral do valor do preparo (fls. 192/193), o recurso foi regularmente processado.

Contrarrazões apresentadas (fls. 211/216 e 217).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou a autora na petição inicial que é titular de conta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancária junto ao Santander, na qual recebe aposentadoria. Aduz que, no dia 23/02/2024, às 19:30 horas, recebeu um aviso em seu celular de uma pessoa que se dizia ser do TI do banco. Este lhe teria informado que seus pontos Esfera estavam prestes a expirar e perguntou se queria os pontos em dinheiro ou em viagem, informando a autora que queria em dinheiro.

Ato contínuo, ao verificar sua conta bancária constatou que houve: a) saque de R\$ 2.356,96 para pagamento de IPVA de um veículo que desconhece; b) pagamento de duas multas do mesmo veículo, totalizando R\$ 394,36; c) remessa da quantia de R\$ 511,00 para Casas Bahia de março ao mês de setembro. Aduz pagar Seguro Transações no valor de R\$ 12,47 mensais para o cartão débito e de R\$ 10,07 mensais para o cartão crédito (...1495).

Anexa à inicial documentos, incluindo: mensagem acerca dos pontos (fls. 8); boletim de ocorrência (fls. 9/10); apólice do seguro e parcelas de pagamento (fls. 11/12); respostas do banco às contestações administrativas efetuadas (fls. 13/14); comprovante do pagamento do IPVA (fls. 15), do licenciamento (fls. 16) e da multa (fls. 17).

Citado, o banco réu apresentou contestação (fls. 86/90), alegando tão somente ilegitimidade de parte. Houve o ingresso espontâneo da Zurich, a qual, mesmo não sendo parte nos autos, também ofereceu contestação (fls. 25/40).

Réplica às fls. 158/160.

Saneado o feito às fls. 165/166, no qual houve o afastamento da preliminar de ilegitimidade passiva. As partes não postularam pela produção de outras provas (fls. 169/170 e 171/172).

Em seguida, adveio sentença de parcial procedência dos pedidos, contra a qual se insurgiu o banco-réu (fls. 173/177)

Eis os dados do processo.

1- Da ilegitimidade passiva do banco Santander

A legitimidade *ad causam* deve ser aferida com base na

Teoria da Asserção (*in statu assertionis*), que, na linha do art. 17 do CPC, determina que as condições da ação (legitimidade e interesse processual) devem ser analisadas pelo juiz com base exclusivamente no que foi narrado na petição inicial, presumindo-se verdadeiros os fatos alegados pelo autor, sem aprofundar na produção de provas.

No caso *sub judice*, a apelada narra que é titular de conta bancária junto ao Banco Santander S/A, na qual recebe aposentadoria e, ainda, contratou seguro para o cartão, nas funções débito e crédito. Negando pagamentos relativos a veículo e às Casas Bahia, inseridos em golpe, com êxito atribuído à falha no serviço do Banco, pede que a Financeira seja condenada à reparação dos prejuízos em dobro.

É o suficiente para a manutenção da instituição apelante no polo passivo da relação processual em apreço.

A ausência de pretensão de indenização securitária ou de discussão acerca de cláusulas do contrato do seguro contratado impõe, em verdade, que a Zurich seja parte ilegítima.

Portanto, é caso de rejeição da preliminar suscitada pelo apelante.

2- Da falha na prestação de serviço.

Pacífico que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do C.D.C. não é absoluta e pode ser afastada diante da comprovação de excludentes de responsabilidade, como o fortuito externo, ou em caso de inexistência de defeito no serviço prestado.

Incontroverso que a requerente mantém conta com a instituição financeira e, por isso, teria viabilidade de acessar o *internet banking* e realizar as transações bancárias.

De acordo com a narrativa emanada da autora, em 23/02/2024, às 19:30 horas, teria recebido “aviso” através de seu celular de suposto funcionário do TI do banco, de nome Felipe, referente a pontos prestes a expirar. Trouxe, às fls. 8, o “print” da suposta mensagem com as informações narradas pela autora: “*Santander: Voce possui 95.133 pontos Esfera prestes a expirar. Troque por milhas, produtos ou cashback. Saiba mais em: seupontoresgate.com*”).

No boletim de ocorrência, fls. 9/10, relatou que, recebida a mensagem supra, foi atendida via celular por um homem que se dizia ser do TI do banco e que “(...) *eu fui fazendo o que ele mandava, ao chegar vi através do internet banking que faltavam 3400 na minha conta, liguei pro banco e bloquearam a minha senha, hoje dia 25 percebi uma compra feita com cartão de crédito no valor de 3500 agencia 3268 banco santander (...)*”.

Em suma, a requerente negou a autoria das operações, tendo havido, não se exclui, possível invasão remota de seu aplicativo, após acessar dito link, com o qual ela poderia ter, na realidade, permitido acesso remoto à sua conta.

Nessa condição, foram realizados pagamento de IPVA, licenciamento e duas multas, que levou à liberação em sua conta de um total de R\$ 2.912,04 (fls. 15/17) e, segundo alega, compra em cartão de crédito em sete parcelas de R\$ 511,00 (conforme protocolo de resposta do banco – fls. 13), protocolos de atendimento (fls. 13/14) e comprovante dos pagamentos realizados (fls. 15/17).

Em sede de contestação (fls. 86/90), o banco não promoveu a impugnação específica do alegado, lesando o comando do art. 336 do CPC, tendo se limitado a alegar preliminar de ilegitimidade passiva, justificando que a parte realizou com o banco um seguro, cuja existência ou limites não são objeto do processo.

Em suma, a requerente não reconhece a autoria das operações, o que é verossímil, pois elas são, de maneira a saltar os olhos, atípicas, suspeitas e alheias ao perfil de consumo da autora, idosa contando com 70 anos de idade, consistente no pagamento de IPVA e multas em nome de terceira, sem qualquer vinculação com o patrimônio da autora, após 22:00 horas (às 22:03 horas e

22:04 horas – fls. 15/17). O mesmo se aplica à compra realizada no cartão de crédito final 8868 (fls. 13), ocorrida na mesma data dos fatos narrados, em 23/02/2024, no valor de R\$ 511,00 (01/07 parcelas), gerando importe flagrantemente elevado para a requerente.

Ao lado da verossimilhança do alegado, tem-se, pela ausência de impugnação do Banco, a absoluta falta de, até mesmo, argumentos, muito menos de prova, a seu encargo, da regularidade ou ausência de defeito no serviço prestado.

Em verdade, como parece o caso, ao permitir o acesso fraudulento à conta da autora, sem mínimo resguardo sobre a higidez das operações, houve falha no serviço da requerida sob o ângulo da segurança, o que foi causa determinante do dano sofrido pela vítima.

Acertada, pois, a r. sentença ao declarar a inexistência da relação jurídica decorrente das operações bancárias.

3- Da devolução em dobro

Por decorrência da declaração de nulidade e inexigibilidade, como a vítima arcou com os valores e, sobremaneira, porque o Banco, nas razões recursais, reconhece até mesmo a existência de seguro para operações com o cartão (conquanto pretenda restringir o limite de cobertura), de se manter a devolução dobrada na forma do art. 42 do Código de Defesa

O Preceito foi interpretado pelo C. STJ, quando da análise do Tema 929: *a devolução deve ser em dobro, incidindo independente do elemento volitivo, eis que basta a quebra da boa-fé.* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS), com modulação de efeitos após 30.03.2021 (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21). Deve ser simples até 30.03.2021 e, após, dobrada.

O evento ocorreu em fevereiro/2024, com a perda dos valores pela autora. Assim, de acordo com os efeitos da modulação do julgado supra, a devolução deve ser dobrada, de forma que fica mantida a r. sentença neste ponto.

4- Dos danos morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, os danos morais restaram configurados.

A autora é idosa, com mais de 70 anos de idade. Com o golpe, procurou pela Financeira, que negou responsabilidade (fls. 14). Não é só. O evento ocorreu em 23/02/2024 e a distribuição da ação em 12/04/2024. Ela é aposentada. O valor das transações, custeadas por ela, foi bastante considerável.

Nessa linha, tem-se que foi afetada sua própria subsistência e, assim, a dignidade humana que é o pilar dos danos morais, que são reconhecidos.

O valor arbitrado, R\$ 2000,00, é suficiente para atender às finalidades do instituto, ou seja, para o Banco, prevenir outros eventos, estimulando à ações preventivas, e punir pelo já consumado, para o consumidor, compensar pela angústia sofrida.

5- Conclusão

Assim, a r. sentença deve mantida pelos seus fundamentos, majorando-se a honorária em 3%.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, voto por **NEGAR provimento** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora