



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000078327

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002699-02.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA DAS DORES TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com inversão da sucumbência. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1002699-02.2024.8.26.0229

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Santander (Brasil) S.A.

Apelada: Maria das Dores Teixeira

2ª Vara Cível da Comarca de Hortolândia

Juíza prolatora: Cinthia Elias de Almeida

Voto nº 5244

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E PAGAMENTO DE BOLETO.

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Autora foi contatada por telefone sobre liberação de cartão de crédito e, por não ter interesse, seguiu orientações dadas por terceiro para suposto cancelamento, fornecendo-lhe dados pessoais e foto, ato que viabilizou a contratação do empréstimo. Posteriormente, efetuou pagamento de boleto como devolução do valor, sem prova do réu como beneficiário. Conduta da autora determinante para a consumação do golpe. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Apelo acolhido para julgar os pedidos improcedentes. Sucumbência invertida.

RECURSO DO RÉU PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral, julgados por sentença de fls. 165/167, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Posto isso, CONFIRMO A LIMINAR e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação movida por MARIA DAS DORES TEIXEIRA em face de BANCO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SANTANDER (BRASIL) S/A, com fulcro no artigo 487, inciso I do CPC para: a) declarar a inexigibilidade dos débitos; b) condenar o réu a devolver à parte autora os valores descontados decorrentes da fraude narrada na exordial, com correção monetária e juros de mora desde o desembolso; e c) condenar a parte requerida a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), com atualização monetária a contar da sentença e juros de mora a contar do primeiro desconto. Quanto aos consectários legais, até o dia 27/08/2024, a correção monetária deverá observar a Tabela Prática do TJSP e os juros de mora de 1% ao mês. A partir do dia 28/08/2024, com a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária dar-se-á pela aplicação do IPCA e os juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o IPCA (caso o valor obtido seja negativo, os juros serão considerados como "zero"). Condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação.”.

O réu recorreu (fls. 232/241), defendendo a regularidade da contratação, formalizada em meio eletrônico. Não houve falha na prestação dos serviços, configurada culpa exclusiva da autora. Incabíveis a restituição dos valores e a indenização por dano moral. Requereu o provimento do recurso com a reforma da sentença ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* da indenização por dano moral.

Ofertadas contrarrazões (fls. 302/314), a autora reiterou ter sido vítima de fraude. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 242/243).

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral, sob alegação de fraude na contratação de empréstimo consignado.

Consoante narrado na petição inicial “A fraude se deu via contato telefônico, onde a ora requerente estava em sua residência e atendeu a chamada do banco ora requerido, onde a funcionária informou que havia um cartão de crédito liberado para a aposentada e esta veementemente declinou da proposta, restou consignado que para o suposto cancelamento seria necessário o envio de dados, documentos e fotos, considerando que estava tudo resolvido o contato telefônico foi encerrado, mas para surpresa da ora autora, em poucos minutos esta recebeu transferência bancária acima informada [...] O banco, ora requerido, retornou o contato para a ora autora, visando exclusivamente saber se o valor já estava disponível em sua conta e imediatamente esta informou que não tinha interesse em nenhum empréstimo e que este imediatamente deveria ser cancelado e que aquela quantia seria devolvida, lhe foi enviado boleto bancário que foi imediatamente quitado” (fls. 5).

O relato converge com aquele do boletim de ocorrência (fls. 22), mas diverge parcialmente daquele constante da reclamação registrada no PROCON (fls. 34/35).

Respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, o recurso do réu merece provimento.

Denota-se da narrativa em confronto com o acervo probatório não ter a autora adotado a cautela necessária. Isso porque, a dinâmica de golpe dessa natureza é conhecida, denominada “golpe do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento” e tem sido amplamente noticiada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras.

São notórias as advertências feitas pelas instituições financeiras no sentido de que não fazem contato por telefone solicitando dados pessoais, acesso a “link” ou demandando transação a ser realizada pelo consumidor.

In casu, o golpe só se concretizou por conduta da própria autora, ao não adotar a cautela necessária. Primeiro por fornecer a terceiro seus dados pessoais e foto, o que viabilizou a contratação do empréstimo consignado, ainda que sem seu consentimento. Depois ao efetuar o pagamento do boleto que,

consoante extrato de fls. 23 - única prova apresentada - não teria o réu como beneficiário.

Ressalte-se, no boletim de ocorrência a autora relata que o valor foi disponibilizado em conta após o envio dos dados e foto. A propósito a transcrição: “me ligaram dizendo que tinha um cartão de crédito liberado para mim, eu disse que não queria o mesmo, ai eles me pediram todos os meus dados, inclusive fotos por celular para efetuar o cancelamento do cartão, sem seguida caui u valor de R\$ 21.329,02” (*sic*).

Portanto, mesmo que se admita que o terceiro se comportou de forma insuspeita e que a autora seguiu as orientações por inocência; não lhe é lícito imputar ao réu falha na prestação de serviços, tão somente após perceber ter sido vítima de golpe.

A conduta da autora foi determinante para o resultado.

Sendo assim, não configurado o fortuito interno. Tampouco falha na prestação dos serviços. Suficientemente comprovada sua culpa exclusiva, configurada por sua negligência, que é excludente de responsabilidade, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicável ao caso em apreço a súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, acolhe-se o recurso do réu para julgar improcedentes os pedidos. Invertida a sucumbência, arcará a autora com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados, com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Pelo exposto, voto para **DAR provimento ao recurso do réu**, nos termos da fundamentação supra. Invertida a sucumbência.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora