



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134512

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003245-39.2024.8.26.0526, da Comarca de Salto, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada NEUSA FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 14792

APELAÇÃO Nº: 1003245-39.2024.8.26.0526

COMARCA: SALTO - 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: BANCO SANTANDER S.A

APELADO: NEUSA FERNANDES

JUIZ: THAIS GALVÃO CAMILHER PELUZO

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU BANCO SANTANDER. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR - ART. 373, II, CONTRATO EIVADO DE VÍCIO. CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MORAIS DEVIDOS E MANTIDOS EM R\$ 6.000,00. COMPENSAÇÃO AUTORIZADA NA SENTENÇA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação interposto contra r. sentença de fls. 605/612 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em Ação Declaratória e Indenizatória proposta por **NEUSA FERNANDES** em face de **BANCO SANTANDER S.A** para: i) Confirmar a tutela antecipada deferida às fls. 103/104, declarando a inexistência do contrato de empréstimo nº 282759402, e a consequente inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, com a devolução simples dos valores eventualmente descontados, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJ-SP e de juros de mora de 1% ao mês, a partir dos respectivos descontos; ii) Condenar o requerido BANCO SANTANDER a indenizar a parte autora por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), acrescidos de juros de mora a contar da data do fato (súmula 54 do E. STJ) e atualização monetária a contar da data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitramento (súmula 362 do E. STJ). Em razão da necessidade de retorno das partes status quo ante, a parte autora deverá proceder à devolução da quantia depositada em sua conta que não tenha sido utilizada ou comprometida com a transferência para terceiros em virtude da fraude perpetrada, de forma simples e sem correção monetária, tendo em vista a vedação ao enriquecimento sem causa, autorizada a compensação com os valores devidos pela parte contrária. Condeno o requerido BANCO SANTANDER ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em função do patrono da parte autora, os quais arbitro R\$ 1.000,00 (um mil reais), o que o faço por equidade nos termos do artigo 85, §8º do Código de Processo Civil.

Apela o réu. (fls. 616/632). Sustenta a regularidade da contratação. Diz não ter havido fraude ou qualquer tipo de vício ou falha. Aduz que houve transferência de quantias para a conta da autora. Impugnou os danos materiais e morais. Pede a devolução/compensação dos valores. Pleiteia a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e sem recolhimento de custas, por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita. Contrarrazões pelo improvimento. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, que, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

No mérito, trata-se de Ação Declaratória e Indenizatória proposta por **NEUSA FERNANDES** em face de **BANCO SANTANDER S.A E OUTRO** e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *Narrou, em síntese, que recebeu contato de suposto atendente do Banco Mercantil a fim de verificar sobre a existência de um cartão consignado, bem como se haveria o interesse em seu cancelamento e reembolso de valores referentes as taxas mensais que estaria pagando, no decorrer da conversa foi informada quanto a necessidade*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de devolução de valores depositados em sua conta, após a transferência do valor de R\$ 6.000,00 e novos pedidos para devolução de valores, entrou em contato com o Banco Mercantil onde foi informada que havia sido vítima de fraude. Posteriormente, constatou a contratação de empréstimo consignado, não solicitado, no valor de R\$ 16.322,52, junto ao Banco Santander, com desconto automático em seu benefício previdenciário, embora jamais tenha possuído conta ou vínculo com essa instituição. Ao final, pugna a declaração de inexigibilidade do pacto descrito na inicial e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais e materiais (fls. 01/18)

De acordo com a Súmula 297 do C. STJ, a relação estabelecida entre as partes é de consumo e a vulnerabilidade da parte autora perante a instituição financeira implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC), todavia isto não implica em procedência da demanda.

A autora se insurgiu em face do contrato de empréstimo no valor de R\$ 15.800,00, realizados em 08/01/2024, alegando que foi ludibriada por suposto correspondente bancário do corréu com a promessa de portabilidade de seu empréstimo com redução de valores.

Durante o contraditório, o Réu não produziu prova suficiente para modificar, extinguir ou impedir o direito da autora (art. 373, II, CPC), implicando na responsabilidade objetiva: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”* (Súmula 479, STJ).

De um lado, vale registrar que o apelado trouxe aos autos cópia do contrato de empréstimo conforme os documentos de fls. 334/360 que contém importantes incongruências. Veja-se que o telefone celular de onde foi feita a negociação possui o DDD 021 e número 98237-1828, que difere daquele que a autora declara em sua inicial (fls. 357). O endereço de e-mail do contrato também é distinto daquele fornecido pela autora em sua qualificação. Tais elementos somados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao fato de que a autora nega a pretensão de contratação de empréstimo, bem como a elaboração de boletim de ocorrência, corroboram a alegação de fraude.

De outro, é certo que as operações questionadas, visando a portabilidade de um outro empréstimo, tiveram participação de suposta correspondente bancária que, a despeito de não se identificar como sendo do apelante, este responde solidaria e objetivamente pelos danos causados aos consumidores. Conforme conversas de WhatsApp (fls. 27/61) e Boletim de Ocorrência de fls. 22/23 – ludibriou a autora ao prometer portabilidade do empréstimo e depois orientando a fazer depósitos em conta de beneficiários que seriam responsáveis pela quitação de seu contrato com a outra instituição financeira.

Os criminosos detinham informações privilegiadas da autora como o seu número de celular, informações de conta e do empréstimo que ela de fato tinha contratado, narrativa não impugnada pelo réu, denotando que houve vazamento dos seus dados e utilização para a contratação dos empréstimos junto a correspondente bancário vinculado ao réu.

A autora só se deu conta do golpe, quando ao recebeu notificação de celular informando da contratação de um outro empréstimo (fls. 64)

Logo, a operação viciada é prática comercial abusiva nos termos do art. 39, IV, e do art. 51, IV e 52, caput, todos do CDC, já que se prevalece da vulnerabilidade do consumidor e notadamente porque o contrato transfere o proveito econômico para o correspondente bancário, mediante a falsa promessa de quitação de contrato de empréstimo junto ao Banco Banrisul. Logo, os contratos bancários trazidos a exame são nulos por força de erro substancial, nos termos do art. 139, I, do Código Civil.

Nesta dicção já reconheceu esta E. Câmara:

Apelação. Ação de declaratória e indenizatória.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença de improcedência. Contrato bancário. Consumidor vítima de falsa promessa de portabilidade de empréstimo consignado. Operação realizada mediante correspondente bancário com transferência de valores a terceiro. Responsabilidade objetiva e solidária das rés. Súmula nº 479 do C. STJ. Falha na prestação do serviço evidenciada. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Nulidade do contrato ora declarada. Repetição do indébito devida, nos termos do Tema nº 929, do C. STJ. Dano moral configurado. Montante indenizatório arbitrado em primeiro grau mantido. Proporcionalidade e Razoabilidade. Compensação autorizada. Recurso do autor parcialmente provido. Recurso da ré improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020605-78.2021.8.26.0562; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2023; Data de Registro: 27/06/2023)

Conseqüentemente é devido o dano material, já que efetuados descontos na conta da autora.

Quanto aos danos morais, é certo que a consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas na necessidade de ajuizar a presente ação quando o problema seria facilmente resolvido administrativamente, além de ter sido privada de parte do seu parco benefício previdenciário.

Em relação ao quantum indenizatório, não se pode olvidar que a justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente o mesmo ato e prevenir que outra pessoa pratique ato ilícito semelhante.

De acordo com Maria Helena Diniz, *“na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência.”* (Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol.7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Isto é, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, o viés coercitivo-compensatório-dissuasor da reparação e principalmente os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Portanto, a condenação por um lado não pode representar enriquecimento ilícito e por outro não pode perder sua finalidade.

Destarte, considerando que a autora teve sua segurança e tranquilidade comprometidas por descontos decorrentes de empréstimo que não pretendia contrair, além de toda a incerteza na obtenção do ressarcimento com a propositura de ação judicial, entendo como proporcional, razoável e adequado o valor de R\$ 6.000,00 que ora se arbitra. Nessa esteira:

APELAÇÃO Ação declaratória e indenizatória Golpe do "falso funcionário" Sentença de improcedência Recurso da autora. (...) DANOS MORAIS Abalo psicológico decorrente da conduta do réu que, tendo ao seu alcance condições de impedir ou, ao menos, minimizar os danos, quedou-se inerte Providências



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*administrativas (boletim de ocorrência e reclamação perante o banco réu) que não surtiram efeito para impedir ou atenuar o impacto lesivo Fatos que ultrapassam o mero dissabor e justificam o dever de indenizar Verba indenizatória fixada em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), quantum adequado para atender às finalidades do instituto, sem ensejar enriquecimento indevido (...)*RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. CONCLUSÃO PRELIMINAR REJEITADA NO MÉRITO, RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002496-85.2024.8.26.0505; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires 3ª Vara; Data do Julgamento: 22/05/2025; Data de Registro: 02/07/2025

No que tange ao pedido de compensação ou devolução, este já foi deferido pela r. sentença conforme fls. 612 e, não tendo havido recurso da parte autora, permanece hígida a determinação.

Em conclusão, a r. sentença deve mantida por seus próprios fundamentos e os ora acrescidos, majorando-se a verba honorária para R\$ 1.800,00.

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.

Ademais, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça¹ no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*”.

Pelo exposto, voto por negar provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF

Relator

¹ ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006