



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001314746**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003458-18.2023.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada TEREZINHA VIEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

**REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 100

Processo de Origem n.º 1003458-18.2023.8.26.0223

Apelante: Banco Santander Brasil S/A

Apelado: Terezinha Vieira da Silva

Origem: Foro de Guarujá

Juiz(a) Prolator(a): Naira Blanco Machado

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso desprovido. I. Caso em Exame: Ação que busca declaração de inexigibilidade condenação do banco à devolução de parcelas descontadas da autora, vítima de golpe praticado por terceiros, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos narrados e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. A responsabilidade civil contratual presume culpa no inadimplemento, enquanto a extracontratual exige prova de culpa ou dolo. No caso, a parte autora não demonstrou falha nos serviços bancários, aplicando-se excludentes do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 4. Em relação ao empréstimo de R\$ 20.128,08, a procedência dos pedidos autorais é reconhecida devido à falta de impugnação e ausência de contrato nos autos. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso parcialmente provido para julgar improcedentes os pedidos de inexigibilidade do débito de R\$ 37.459,57 e de indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil contratual presume culpa no inadimplemento. 2. Excludentes do nexo de causalidade aplicáveis por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 712/719, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou procedente o feito, nos seguintes termos: “[...] *Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para fins de 1) rescindir os contratos de empréstimos n. 242278683 e n. 244321314,*

*declararando a inexigibilidade de débitos 1) condenar a parte ré à devolução de valor de R\$ R\$ 8.887,35, com correção monetária desde o ajuizamento da ação, e mais parcelas que se venceram entre o ajuizamento da ação e o cumprimento da tutela de urgência, também atualizada monetariamente. As atualizações devem ser calculadas pela tabela prática do E. TJSP, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, a partir de quando o débito deverá ser atualizado pela variação do IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que o substituir, e acrescido dos juros de mora pela taxa legal que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), descontada a variação do IPCA e, em caso de juros negativos, deverá ser igual a zero - artigo 406, § 3º, do Código Civil; 2) condenar a parte ré a indenizar a parte autora, a título de reparação por danos morais, na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente a partir da data desta sentença pela variação do IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que o substituir, e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, a partir de quando o débito deverá ser acrescido dos juros de mora pela taxa legal que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), descontada a variação do IPCA e, em caso de juros negativos, deverá ser igual a zero - artigo 406, § 3º, do Código Civil. 3) Dos valores devidos à autora deverá ser abatido o valor de R\$ 3.719,57, com correção monetária desde agosto de 2022, sem cômputo de juros de mora. Em consequência DECLARO EXTINTO o feito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. [...] Ante a sucumbência, condeno o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, na forma do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil. [...] ”.*

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 757/764). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização.

O recurso foi livremente distribuído.

Houve contrarrazões (fls. 775/788)

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a declaração da inexigibilidade do débito referente aos empréstimos em nome da autora, bem como a condenação dos réus, dentre os quais o ora apelante, à devolução de valores descontados de sua aposentadoria e ao pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que a parte autora foi vítima de fraude de "falsa portabilidade" praticada por terceiros, que, por meio de ligação telefônica, teriam se apresentado como representantes da corré Olé Consignado Santander e lhe oferecido a portabilidade do empréstimo consignado que a autora já mantinha junto ao banco Itaú. Narrou a autora que o golpe se concretizou por meio da contratação de empréstimo em seu nome junto ao Santander no valor de R\$ 37.459,57, soma esta que, segundo o indivíduo responsável pelo golpe, seria utilizada em parte para quitar o empréstimo junto ao Itaú, no valor de R\$ 34.697,22, de forma que restaria um débito de R\$ 3.719,57 disponível na conta da autora. Para tanto, foi instruída pelo indivíduo em questão a transferir os R\$ 34.697,22 para a conta do "correspondente bancário", mas aduz que, desde então, passou a ter descontada de sua aposentadoria a parcela referente ao novo empréstimo, juntamente à do empréstimo pré-existente, junto ao banco Itaú. Posteriormente, teria tomado conhecimento de ainda outro empréstimo realizado em seu nome junto ao banco Santander, este no valor de R\$ 20.128,08. Sustenta a parte autora que não teria assinado os empréstimos consignados, e que os bancos réus deveriam cancelar as contratações em seu nome, devolver valores descontados e responder pelos danos morais que haveria sofrido. As rés, em contestação, afirmaram que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se são exigíveis os débitos referentes aos empréstimos descritos, bem como definir se o banco réu, ora apelante, tem a obrigação de restituir os valores das parcelas descontadas e se deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais. Pugna a apelante pela reforma da r. sentença, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade

civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

*"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados poramentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de*

*conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).*

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência do denominado “golpe da falsa portabilidade”, que descreve os casos em que os criminosos atuam por meio de ligação telefônica, na qual se passam por representantes de banco ou outra instituição, de modo a ludibriar a vítima e induzi-la a realizar empréstimo. Nesta toada, em seguida, na torrente delituosa, compelem a parte a realizar a transferência do valor obtido para conta de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro, sob a alegação de que tal movimentação se prestaria à quitação do empréstimo original. Ao final, a vítima passa a arcar tanto com as parcelas referentes ao empréstimo original quando com as referentes ao empréstimo realizado sob a orientação dos fraudadores. Na hipótese, afere-se que foram realizados empréstimos em nome da apelada nos montantes de R\$ 37.459,57 e R\$ 20.128,08.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados, no que concerne ao empréstimo no valor de R\$ 37.459,57, não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre do fato de que a vítima transferiu a terceiros, por iniciativa própria, o valor dos empréstimos, regularmente contratados, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Nesse sentido, verifica-se que foi juntado o contrato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correspondente (fls. 464/493), digitalmente assinado pela parte mediante fornecimento de documentação, dados pessoais e biometria facial. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à transferência de valores de sua titularidade para terceiros.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e conseqüente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Já em relação ao empréstimo no valor de R\$ 20.128,08, razão não assiste ao apelante. Isso porque, mediante detida análise dos autos, verifica-se que as alegações da autora, no sentido de que não teria realizado a operação em comento, não foram impugnadas pelo apelante. Ademais, tampouco trouxe este aos autos o instrumento referente à contratação do crédito em questão. Assim, há de se reconhecer a procedência dos pedidos autorais de declaração da inexigibilidade do débito de R\$ 20.128,08, devolução de valores



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontados referentes às parcelas de tal empréstimo.

Por fim, no tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, razão assiste ao apelante. No caso em tela, a partir da narrativa constante da própria petição inicial, não se constata um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o dano moral em si, na medida em que consiste em grave lesão a direito da personalidade, e, no caso em apreço, não há prova cabal acerca da sua ocorrência. Os descontos indevidos, ainda que em benefício previdenciário, por mais que gerem uma situação incômoda e estressante, não acarretam, por si só, dano moral que possa ser endereçado no plano jurídico. Não constitui, assim, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Portanto, resta improcedente o pleito de condenação ao pagamento de indenização por dano moral, uma vez que se conclui pela inoccorrência do referido dano.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 37.459,57, bem como de devolução de valores descontados referentes às parcelas de tal empréstimo. Julgo, outrossim, improcedente o pedido de condenação do apelante ao pagamento de indenização por danos morais. Em atenção à tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema n.º 1.059, deixa-se de majorar os honorários advocatícios fixados na origem, em razão do parcial provimento do recurso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.