



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000061845**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004042-88.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante CARLOS ANTONIO DE ASSIS, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1004042-88.2025.8.26.0361.**

**Apelante: Carlos Antonio de Assis**

**Apelado: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.**

**Ação: Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais**

**Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Mogi das Cruzes**

**Juiz de 1ª instância: Gustavo Alexandre da Câmara Leal Belluzzo**

**Voto nº 6082**

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. CORRESPONDENTE BANCÁRIO. PROVIMENTO DO RECURSO.**

**I – CASO EM EXAME:** Consumidor idoso, buscando portabilidade de empréstimo consignado, foi induzido a contratar três novos empréstimos mediante fraude perpetrada por correspondente bancário, com valores creditados e posteriormente transferidos a terceiros sob falsa orientação.

**II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude praticada mediante correspondente bancário. Caracterização de fortuito interno.

**III – RAZÕES DE DECIDIR:** Instituição financeira responde objetivamente por atos de correspondentes bancários (CDC, arts. 7º, 25, parágrafo único e 34). Fraude configurada mediante utilização de preposto do banco caracteriza fortuito interno (Súmula 479/STJ). Falha na

prestação do serviço evidenciada. Violação ao dever de informação e boa-fé objetiva. Repetição do indébito em dobro cabível por conduta contrária à boa-fé objetiva (Tema 929/STJ). Danos morais configurados pela natureza alimentar do benefício previdenciário e descontos indevidos.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Provimento do recurso para declarar inexigibilidade dos contratos, determinar a devolução em dobro dos valores descontados junto ao benefício previdenciário e condenar ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Instituições financeiras respondem solidariamente por fraudes praticadas por correspondentes bancários em operações de crédito consignado.

Legislação: CDC, arts. 3º, §2º; 6º, III, VI e VIII; 7º; 14, §§1º e 3º, II; 25, parágrafo único; 34; 42, parágrafo único. CC, arts. 389, parágrafo único; 405; 406, §§1º e 3º. CPC, art. 85, §11. Súmulas 43, 54, 297, 326, 362, 479/STJ. Temas 929 e 1.368/STJ.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 303/307, cujo relatório se adota, que julgou **improcedente** a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais movida por Carlos Antonio de Assis em face do Banco Santander (Brasil) S/A., condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida.

A parte autora busca a reforma do

*decisum* monocrático, sustentando que: (i) foi vítima do chamado "Golpe da Falsa Portabilidade", tendo sido induzida a acreditar estar realizando mera portabilidade de empréstimo consignado quando, na verdade, foram contratados três novos empréstimos mediante atuação de correspondente bancário; (ii) aplica-se ao caso a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme Súmula 479/STJ e Súmula 297/STJ; (iii) houve violação ao dever de informação e à boa-fé objetiva; (iv) o banco responde pelos atos praticados por seus correspondentes bancários, nos termos dos artigos 7º, 25, parágrafo único e 34 do CDC; (v) faz jus à repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme Tema 929/STJ; (vi) os descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar configuram dano moral indenizável. Razões recursais às fls. 313/320.

Tempestiva e preparada (fls. 339/340), vieram aos autos contrarrazões às fls. 326/331, nas quais o banco apelado sustenta: (i) ilegitimidade passiva, pois não possui vínculo com a empresa "Setor Financeiro de Quitação Ltda", que teria orientado as transferências; (ii) regularidade da contratação, com validação biométrica facial e envio de SMS; (iii) culpa exclusiva da vítima, que realizou as transferências por livre vontade; (iv) fortuito externo, que excluiria a responsabilidade; (v) ausência de falha na prestação do serviço; (vi) impossibilidade de repetição do indébito e de indenização por danos morais.

É a síntese do necessário.

De início, rejeita-se a alegada preliminar de ilegitimidade passiva trazida pelo requerido em suas contrarrazões recursais.

O Banco Santander, em sua defesa, alega que a portabilidade se deu em relação a terceiros, os estelionatários, com os quais nega qualquer tipo de relacionamento, o que inviabilizaria a sua inclusão no polo passivo da demanda.

Quanto à portabilidade, tenho certo que todas as instituições financeiras envolvidas na operação de portabilidade e/ou transferência de agências bancárias, ainda que concorrentes, passam a integrar uma mesma cadeia de fornecimento, impondo-se a ambas o dever de apurar a regularidade do consentimento e da transferência da operação, também recaindo sobre elas a responsabilidade solidária em relação a eventuais danos decorrentes de falha na prestação do serviço.

Com efeito, é dever de toda instituição financeira a manutenção de mecanismos que visem o combate de fraudes, em razão da natureza da atividade desenvolvida em mercado.

Diante disso, não há que se falar em ilegitimidade passiva.

Ainda, a matéria confunde-se com o mérito da demanda, dizendo respeito à análise sobre a verificação de

ocorrência de fortuito interno ou externo, a ser analisada juntamente com ele.

Superada a questão preliminar, analisa-se a matéria de fundo.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as instituições financeiras corréis como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cediço, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexos causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexos de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.*", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva das instituições financeiras corrés.

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais pela qual a parte autora, Carlos Antonio de Assis, alega que, ao buscar realizar portabilidade de empréstimo consignado que mantinha junto ao Banco BMG (contrato nº 431275774, de 08/08/2024, 84 parcelas de R\$ 469,60), foi induzido a erro por suposto

representante do Banco Santander, mediante contato via *WhatsApp*, resultando na formalização de três novos contratos de empréstimo consignado (nºs 741953775, 741571236 e 741417725), nos valores de R\$ 15.363,60, R\$ 39.446,40 e R\$ 27.577,20, respectivamente, totalizando mais de R\$ 82.000,00.

Afirma que os valores foram creditados em sua conta e, seguindo orientações dos fraudadores, transferiu os montantes para terceiros desconhecidos, acreditando tratar-se de procedimento regular da portabilidade. Busca a declaração de inexigibilidade dos débitos, repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou **improcedente** a demanda, ao fundamento de que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, caracterizando fortuito externo a afastar a responsabilidade da instituição financeira, sobrevindo o presente recurso interposto pela parte autora.

Pois bem.

Os fatos incontroversos que regem a demanda vertente indicam que: (i) o autor mantinha contrato de empréstimo consignado junto ao Banco BMG; (ii) foram formalizados três novos contratos de empréstimo consignado junto ao Banco Santander, em 14 e 17/10/2024; (iii) os valores foram creditados em conta indicada pelo autor e posteriormente transferidos a terceiros; (iv) os descontos passaram a incidir sobre o benefício previdenciário do autor; (v) a formalização

ocorreu mediante atuação de correspondente bancário.

Percebe-se que o consumidor foi, evidentemente, vítima do denominado Golpe da Falsa Portabilidade.

Restou demonstrado nos autos que o banco réu falhou gravemente em seus deveres de segurança, informação e fiscalização. As provas documentais acostadas revelam que o autor, pessoa idosa e aposentada, foi abordado por fraudadores que se apresentaram como representantes do Banco Santander, oferecendo condições vantajosas para portabilidade de empréstimo consignado, incluindo a promessa de "troco" de R\$ 2.100,00.

A responsabilidade do banco réu está evidenciada sob múltiplos aspectos jurídicos.

O contrato foi formalizado por meio de **correspondente bancário**, conforme reconhecido pelo próprio banco réu (fls. 196), também comprovado as fls. 212/213 e 227/228 dos autos, conforme os contratos, ao afirmar que "*[...] o contrato foi formalizado por meio do correspondente bancário BONFIM & ARAUJO EMPREENDIMENTOS LTDA Código 942124 CNPJ 19.179.278/0001-04 sendo enviado para o telefone (11) 99247-4220 SMS para o aceite da proposta após validação de biometria facial.*".

Ora, os correspondentes bancários integram a rede de prestação de serviços da instituição

financeira, configurando verdadeira extensão de sua atividade empresarial. Nos termos do artigo 34 do CDC: *"O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos"*.

Complementa o artigo 7º, parágrafo único do CDC: *"Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo"*.

Por fim, o artigo 25, §1º, do CDC estabelece: *"Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores."*

Portanto, a instituição financeira responde solidariamente pelos atos praticados por seus correspondentes bancários, não podendo se eximir de responsabilidade sob o argumento de que a fraude foi perpetrada por terceiros com os quais não mantém vínculo direto. Ao contrário, ao escolher operar mediante correspondentes bancários, o banco assume o risco dessa modalidade de prestação de serviços e deve responder por eventuais falhas.

No caso concreto, a fraude foi praticada mediante utilização de correspondente bancário do próprio banco réu, o que caracteriza inequivocamente **fortuito interno**, pelos seguintes fundamentos: a) O correspondente bancário é preposto do banco, respondendo este por seus atos; b) A fraude ocorreu

no âmbito de operação bancária (empréstimo consignado); c) Os sistemas do banco foram utilizados para formalização dos contratos; d) A validação biométrica e o SMS foram enviados pelo banco; e) Os valores foram creditados conforme determinação do banco.

A validação biométrica e o envio de SMS, por si sós, não afastam a responsabilidade do banco, pois o consumidor foi induzido a erro quanto à natureza da operação que estava autorizando.

O consumidor foi levado a crer que estava realizando mera portabilidade de empréstimo, quando na verdade foram formalizados três novos contratos de empréstimo, com valores significativamente superiores ao contrato original. Essa conduta viola frontalmente os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da informação adequada que devem reger as relações de consumo.

No caso, há flagrante falha na prestação do serviço apta a acarretar a responsabilização do recorrido, reconhecendo a ilegitimidade dos descontos que incidiram sobre benefício previdenciário da parte autora, devendo ser devolvidas as parcelas indevidamente descontadas, além do ressarcimento de eventuais prejuízos a serem determinados em fase de liquidação de sentença.

Assim, em razão da irregularidade dos descontos, forçoso o seu desfazimento, retornando as partes ao *status quo ante*, cabendo ao réu a devolução dos valores

indevidamente descontados do benefício da parte autora na forma dobrada, porquanto comprovado que os descontos não eram devidos (art. 42, parágrafo único CDC), configurando-se conduta contrária a boa-fé objetiva. Observa-se que o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer **independentemente da natureza do elemento volitivo**”* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que *“(...) 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão”* (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

No caso em exame, a instituição financeira não logrou demonstrar a existência de qualquer engano justificável que pudesse afastar a aplicação da penalidade prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. A cobrança de valores referentes a contrato decorrente de fraude perpetrada por preposto do réu, mediante descontos diretos em benefício previdenciário de caráter alimentar, sem a devida cautela na verificação da legitimidade da contratação, revela conduta negligente e abusiva.

A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”*; b) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá, desde a data de cada desembolso (súmula nº 43, STJ), pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC), desde a data da citação (art. 405, CC)

Evidente a natureza alimentar do benefício recebido pela parte autora, voltado para garantia da subsistência do requerente, tenho que os prejuízos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais, conforme bem pontuado na sentença.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa

Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuïrem a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, Dano Moral, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a

quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

*Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p.*

71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, uma vez constatada a falha na segurança, a responsabilidade objetiva da recorrente pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, autorizando o acolhimento do pleito de indenização, mas não na quantia demandada, e sim no valor de R\$ 5.000,00, por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ressalta-se que, nos termos da Súmula nº 326 do C. STJ, não há que se falar em sucumbência quando deferido o pedido de danos morais, ainda que não na quantia do pedido entabulado pela parte.

A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: “O

*art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.";*

b) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá, desde a prolação do presente acórdão (súmula nº 362, STJ), pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC), desde a incidência de cada desconto indevido (súmula nº 54, STJ).

Assim, presente a falha na prestação do serviço, deve-se reformar a r. sentença, com o objetivo de julgar **procedentes os pedidos formulados na inicial**, declarando a **inexigibilidade** dos contratos de empréstimo consignado de nºs 741953775, 741571236 e 741417725, determinando a cessação imediata dos descontos em folha de pagamento, condenando o banco réu à **devolução em dobro** de todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, com os critérios de correção monetária e juros acima especificados, e condenando o banco réu ao pagamento de indenização por **danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, com os critérios de correção monetária e juros acima especificados.

Provido o recurso, redistribui-se os ônus sucumbenciais, ficando a parte ré integralmente responsável



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelas custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em **15% do valor atualizado da condenação**, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator