



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001303495

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004070-87.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA APARECIDA DA COSTA.

ACORDAM, em 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. Sustentaram oralmente os advogados Sergio Renato Tarifa Pinto, OAB/SP 277.354 e Rodrigo Marzulo Martins, OAB/SP 169.880.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1004070-87.2025.8.26.0577

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Maria Aparecida da Costa

Comarca: São José dos Campos

Voto nº 5869

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: MARIA DOMITILA PRADO MANSSUR

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
CONTRATOS BANCÁRIOS. PROCEDÊNCIA DA
AÇÃO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de indenização por danos morais, proposta por Maria Aparecida Costa contra o Banco Santander S/A, visando a declaração de nulidade de contrato de empréstimo no valor de R\$ 100.000,00, alegando fraude. Sentença de primeira instância julgou procedente o pedido da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na segurança do serviço prestado pelo banco e se este pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

4. Golpe da falsa central que culminou na realização de diversas transações de valor expressivo em pequeno espaço de tempo. Importes envolvidos consideravelmente além da capacidade financeira da autora revelada pelo benefício previdenciário. Operações substancialmente atípicas e fora do padrão do consumidor, sem que, cumprindo seu ônus, o Banco tenha demonstrado sua regularidade (art. 373, II, do CPC). Fortuito interno. Responsabilidade do banco pelos danos materiais (art. 14, do CDC).

5. Dano moral. Configurado. Dívida pelo empréstimo fraudulento que foi negativada. Lesão *in re ipsa* à imagem e à honra da autora. Importe da indenização (R\$ 10.000,00) bem fixado à vista do valor da anotação.

IV. DISPOSITIVO. Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

jurídica, cumulada com pedido de indenização por danos morais, com requerimento de liminar, na qual foi proferida sentença de procedência às fls. 257/264, cujo relatório se adota e com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, julgo procedente a ação ajuizada por MARIA APARECIDA DA COSTA contra o BANCO SANTANDER S/A, para 1. declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao contrato de empréstimo nº 0093320001605170, no valor de R\$ 100.000,00, reconhecendo a nulidade da contratação impugnada e, por conseguinte, 2. confirmo integralmente a tutela de urgência concedida em 28/02/2025, tornando-a definitiva. Determino, em caráter definitivo, a cessação de quaisquer cobranças e descontos vinculados ao referido contrato, a imediata abstenção de negativação ou reinscrição do nome da autora a esse título e a exclusão de eventuais apontamentos existentes nos cadastros de inadimplentes, tudo no prazo de 5 (cinco) dias, contados da intimação, sob pena de multa por ato de descumprimento. Ainda, 3. condeno o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), Sobre o montante incidirá correção monetária a partir desta sentença (Súmula 362/STJ) e juros moratórios a partir do evento danoso (data da primeira negativação indevida indicada nos autos), nos termos da Súmula 54/STJ e do art. 406 do Código Civil. Reconheço o descumprimento pretérito da ordem de urgência, relativamente à manutenção da restrição após 28/02/2025 e após a citação em 17/03/2025, até a baixa noticiada em 01/07/2025. Finalmente, 4. mantenho a multa cominatória anteriormente fixada e defiro sua incidência quanto ao período efetivo de descumprimento, a ser apurada em liquidação, tomando-se como balizas as datas acima registradas; para fins de adequação e proporcionalidade, majoro a multa para R\$ 7.500,00 por novo ato de descumprimento que se verifique após a intimação desta sentença, estabelecido o limite de R\$ 100.000,00 (considerando os dois períodos), nos termos do art. 537 do Código de Processo Civil. O réu arcará com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC).”*

O banco requerido apelou às fls. 268/280, em que sumariamente requer: (a) seja reconhecida a culpa exclusiva do consumidor e seja



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastada a responsabilidade do banco; (b) seja afastada a indenização por danos morais ou, se mantida, que seja reduzida.

A autora juntou contrarrazões às fls. 293/307.

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 328). Ainda apresentou memoriais (fls. 335 e seguintes).

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido às fls. 281/282 em valor suficiente, conforme certidão da fl. 325.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Dialeiticidade

1 – Está presente. Quanto ao princípio da dialeticidade processual, Daniel Amorim Assumpção Neves leciona que:

“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in iudicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação ao Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

In casu, o recurso interposto pela requerida possui correspondência com os argumentos expostos pela r. sentença recorrida, apresentando adequadamente as razões para a sua reforma. Tais circunstâncias afastam qualquer alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade insculpido nos artigos 932, inciso III, e 1.010, ambos do Código de Processo Civil, e impõem o conhecimento e a análise do apelo, a fim de assegurar a justa aplicação do direito.

Quanto à legitimidade de parte passiva, coloca-se presente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por força da teoria da Asserção, além da requerida pertencer à cadeia de consumo em discussão. A matéria, ainda, não integrou as razões de apelação.

Da Dinâmica do Golpe

2 – Consta do boletim de ocorrência de fls. 31/32 que a parte autora recebeu ligação originada do número (11) 94939-3854 no dia 8 de janeiro de 2025, de pessoa que se passou por funcionária do banco, informando a existência de uma suposta compra suspeita realizada em sua conta e, para solucionar o entrave, seriam necessários *procedimentos em sua conta por meio do aplicativo da instituição financeira, que realizou*, percebendo depois se tratar de golpe.

Na petição inicial (fls. 1/24), a autora acrescentou que o criminoso já possuía seus dados pessoais, os quais foram apenas confirmados durante a conversa telefônica e, seguindo orientação para supostamente cancelar a compra, foi orientada a “*entrar no aplicativo da instituição financeira e alterar as senhas de segurança*”, o que efetivou e, na sequência, haveria de entrar o plástico do cartão a motoboy, quando percebeu o golpe.

Apurou-se, então, que fora contratado, em nome da autora, o Empréstimo nº 0093320001605170, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), cujo montante foi transferido, no mesmo dia de sua liberação (09 de janeiro de 2025 na parte da manhã conforme comprovante de fl.125), para conta de terceira pessoa desconhecida, mediante operação via PIX no valor de R\$ 99.800,00 (noventa e nove mil e oitocentos reais).

Da Responsabilidade do Banco Requerido

3 – A relação jurídica entre as partes reveste-se de natureza consumerista, enquadrando-se a autora na condição de consumidora, como destinatária final dos serviços oferecidos pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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, cuja prova recai sobre o Banco (art. 373,II, CPC)

Incontroverso que a requerente mantém conta com a instituição financeira e, por isso, teria viabilidade de contrair empréstimos e realizar transferências via PIX por meio de senha pessoal/*token*.

Contudo, como visto, de acordo com a narrativa emanada da autora em boletim de ocorrência, ela teria recebido ligação de golpistas (fls. 98/101) e, sob o pretexto de cancelar compra negada, seguiu procedimentos. Na mesma linha, na petição inicial, em que indicou que tão-somente promoveu, segundo o que acreditou, a alteração da senha pelo aplicativo.

Em momento algum, a parte autora admitiu ter fornecido senha ou token, nem mesmo ter ela, própria, contraído o volumoso empréstimo de 100 mil reais ou feito a transferência de quase a íntegra do crédito correlato.

Atribuiu as operações a terceiros, tanto na petição inicial quanto em réplica, isto, em sua narrativa: “*munidos de dados da autora, simularam contratação de empréstimo elevado e, na sequência, transferiram integralmente o numerário via PIX, sem participação ou anuência da titular.*”, como bem resumiu a Douta Magistrada (fls. 261).

Foram realizadas as seguintes operações na mesma data: empréstimo de R\$ 100.000,00 por meio de mobile banking e Pix de R\$ 99.800,00 (extrato de fls. 29).

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, com renda de R\$ 5.827,90 advinda do benefício previdenciário (fls. 29), não servindo, para tanto, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transferência realizada a posteriori, alheia pois ao golpe e ao que figura para parente da autora (Costa Lino).

Não se confunde, com indevidamente advoga a Financeira, perfil de consumo, lastreado no comportamento do cliente, com o limite de crédito, baseado na renda e nos investimentos, sabidamente mais folgado que o primeiro.

As operações questionadas foram realizadas, todas, no mesmo dia. Envolveram, de maneira incontroversa, o celular da autora, por isto a coincidência do Iphone utilizado e cadastrado, bem como da geolocalização. Nem houve histórico de reset de senha na data.

Entretanto, a dinâmica da operação não exclui que o aparelho poderia ser manobrado remotamente por terceiros, por meio de instalação de aplicativos como anydesk por exemplo. A biometria espelhada à fls. 110 está em telas internas que parecem sobrepostas e sem alusão específica a qualquer operação e, por isto, não se pode considerar que associada indubitavelmente ao empréstimo nem à transferência impugnados. Não foi enviado SMS ou outra forma de mensagem prévia confirmando a operação junto à autora.

Embora o valor fosse elevado e absolutamente incomum, o Banco não se acautelou minimamente de que o signatário do empréstimo era efetivamente a requerente, como manda a lei (art. 4º, I, Lei 14.063/2020). Não são bastantes, como bem alinhavado pela r. Juíza, validações ordinárias do aplicativo (fls. 262). E, na sequência, em poucos minutos, o saldo da conta foi severamente devastado, com envio do valor a terceiro desconhecido, outro indicativo fortíssimo de fraude.

À evidência, o quadro destoa, de maneira gritante, do perfil de consumo da parte autora, que utilizava a conta para recebimento do benefício previdenciário e despesas pessoais, como se infere de fls. 126/145 (extrato encartado pelo Banco), bem como tem substancial **padrão de fraude** (abastecimento e subsequente esvaziamento da conta, com máximo aproveitamento antes da percepção da manobra golpista).

Nesse cenário, cumpria ao Banco ter acionado mecanismos de bloqueio ou, pelo menos, de confirmação expressa juntamente à parte autora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sobre as operações, de maneira prévia, de modo que as teria obstado, ainda que parcialmente. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

De fato, cumpre às Financeiras o dever de gerir com segurança o capital que o correntista lhe confere. Ao permitir, como parece o caso, o acesso remoto à conta da autora, sem mínimo resguardo sobre a higidez das operações, pois nenhum meio de detecção de fraude foi acionado pelo Banco, **houve falha no serviço da requerida sob o ângulo da segurança, o que foi causa determinante do dano sofrido pela vítima.**

Assim, em recente julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A

responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido". (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS).

Acertada, pois, a r. sentença ao declarar a inexistência da relação jurídica decorrente das operações nela referidas e a inexigibilidade dos débitos relativos ao créditos contratados, cessando os descontos como decorrência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

lógica. As partes devem voltar ao estado anterior, inclusive já em parte consumado porque a parte autora depositou judicialmente a diferença entre o crédito liberado e o importe transferido (fls. 86).

Outrossim, a situação extrapolou o mero aborrecimento. Em função fraudulento empréstimo, contrato 009332000160517, houve a negativação do CPF da autora junto ao Serasa pela dívida relativa a 03.02.2025 por R\$ 108.498,92 (fls. 199/200), certo que anterior à decisão judicial que suspendeu a exigibilidade das parcelas, a qual data de 28.02 (fls. 77/79).

O quadro, por si só, lesiona a honra e a imagem da autora, gerando dano moral in re ipsa.

Pela ausência de outras anotações, bem como pelo elevado importe da indevida anotação, o valor fixado para o dano moral – 10 mil reais - é proporcional às circunstâncias do caso, as quais, aliás, nem sequer foram analisadas em razões recursais, bastante genérica quanto ao montante da indenização em tela.

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.

De todo exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se em 3% os honorários.

MARA TRIPPO KIMURA
RELATOR(A)