



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000031113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004172-22.2025.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante/apelada HILDA MARIA DEJAVITE MARCUSSI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento ao recurso do banco e não conheceram do recurso da autora, por prejudicado, nos termos do voto do Relator, que integra este acórdão. Vencido o 2º Juiz, que declara.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), DINIZ FERNANDO, DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1004172-22.2025.8.26.0024

Apelantes e reciprocamente apelados: Hilda Maria Dejavite Marcussi (Justiça Gratuita) e Banco Santander (Brasil) S/A.

Comarca: Andradina – 1ª Vara

Juiz (a) de 1º Grau: Paulo Victor Alvares Gonçalves

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 34995

DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo - Bancários – Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenizatória por danos morais – Sentença de parcial procedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo consignado - “Golpe da Falsa Central de Atendimento” – Vítima que confessou o fornecimento de cópia de seu documento pessoal e de suas informações bancárias a terceiro falsário - Contratação de empréstimo efetuada mediante a inserção das credenciais bancárias e senha pessoal - Hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro - Nexo causal inexistente – Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Indenizações indevidas – Ação improcedente – Inversão dos ônus sucumbenciais – Sentença substituída - **Recurso do banco provido e recurso da autora não conhecido por prejudicado.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença proferida em 09/09/2025 (fls. 256/259), de relatório adotado, cujo dispositivo segue copiado: “JULGO[U] PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para o fim de: a) DECLARAR a inexistência do débito referente ao contrato nº 320000054010 do Banco Santander; b) CONDENAR a parte requerida a restituir à parte autora o valor descontado mensalmente de seu benefício em dobro, na forma do art. 42, parágrafo único, do CDC, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora legais de 1% ao mês desde de cada desconto indevido (súmula 54, STJ), montante a ser apurado na fase de cumprimento de sentença por simples cálculo. A partir da vigência da Lei 14.905/24 a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, CC) e os juros de mora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, §1º, CC). A parte autora deverá restituir os valores recebidos em conta bancária em razão do empréstimo, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP, sem qualquer acréscimo de juros moratórios ou remuneratórios. Fica desde já autorizado o banco réu a realizar a compensação de valores. Considerando a projeção econômica dos pedidos, notadamente do pedido referente à indenização por danos morais e considerando ainda que a parte autora deverá devolver o valor recebido em sua conta, entendo que a parte ré sucumbiu de forma mínima (art. 86, pu, CPC). Sendo assim, condeno[u] a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, tudo conforme dispõe o art. 85, §2º, do CPC, levando-se em consideração a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo profissional e o tempo exigido para o serviço. O ônus sucumbencial fica suspenso, na forma do art. 98, §3º do CPC”.

Apelo da autora (fls. 271/281), oportunidade em que insistiu pela reparação do abalo moral decorrente, no valor de R\$ 15.000,00. No mais, se insurgiu contra a determinação de restituição/compensação do montante disponibilizado pelo contrato declarado inexistente.

Apelo do banco réu (fls. 286/291), pelo qual insistiu na alegação de regularidade da contratação controvertida, efetivada eletronicamente, via “aplicativo móvel (Mobile Banking)”; que houve “autenticação pessoal e intransferível da cliente Hilda Maria Dejavite Marcussi, com liberação do valor R\$ 7.151,23 na conta corrente nº 0544-01-001570-7, aberta em 05/04/2022 e reconhecida pela própria parte autora”; que a “ausência de dados de geolocalização ou endereço de IP no documento juntado não invalida o negócio jurídico, pois tais elementos não constituem requisito de validade da contratação eletrônica”. Impugnou a condenação imposta de repetição dobrada de valores.

Contrarrazões do banco réu às fls. 298/301; e contrarrazões da autora às fls. 302/307.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Recursos conhecidos. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta pela autora, em 25/09/2025, é tempestiva e isenta de preparo recursal, ante a gratuidade da assistência judiciária (fls. 106); e a apelação interposta pelo banco réu, em 06/10/2025, é tempestiva e preparada (fls. 292/293).

A sentença está proferida com fundamentação que segue copiada: “(...) É, no que importa, o relatório. Decido. II – FUNDAMENTAÇÃO. A parte autora insurge-se contra um empréstimo entabulado com a ré (320000054010), alegando que não efetuou a contratação. Inicialmente anoto que é possível a juntada de documentos pelas partes a qualquer tempo, desde que não haja à má-fé (art. 435, CPC). Partindo deste pressuposto possível valorar a documentação de fls. 179/237. No entanto, tal documentação não comprova que a parte autora efetivamente contratou o empréstimo em questão, já que o suposto contrato de fls. 179/186 não está validamente assinado. Em verdade, não há nenhuma garantia de que o contrato foi assinado digitalmente, posto que não consta qualquer elemento de segurança, como geolocalização, endereço de IP ou foto do cliente. O ônus de comprovar a contratação do empréstimo era do banco réu, pois, nos termos do art. 373, §2º, do CPC, não há como obrigar a parte autora a produzir prova sobre fato negativo (ausência de contratação). Assim, como a ré não cumpriu seu ônus probatório, concluo que não houve contratação no presente caso. Diante disso, está comprovada a conduta ilícita por parte do requerido, já que passou a realizar descontos no benefício previdenciário parte requerente, sem qualquer justa causa. De rigor, portanto, o reconhecimento da inexistência do débito em questão, respondendo o réu por eventuais danos, materiais e morais, causados à parte autora. DO DANO MATERIAL. O extrato bancário da parte autora (fls. 59/65) comprova o desconto mensal de R\$ 686,16 a título de empréstimo consignado. Evidente que o desconto no benefício previdenciário, sem a anuência do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

titular, enseja a aplicação da regra prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois evidente a má-fé do fornecedor. Dessa forma, fica a ré condenada a restituir em dobro os valores recebidos indevidamente, o que será apurada em cumprimento de sentença. DO DANO MORAL. O ilícito civil apurado decorre do desconto indevido pela parte requerida no benefício previdenciário da parte autora sem a sua anuência. Não há, porém, que se cogitar em dano moral sofrido pela parte autora, já que apesar da conduta ilícita da requerida, não houve boa-fé por parte da autora. Isso porque o extrato de fls. 54 demonstra que esta recebeu R\$ 7.151,23 em sua conta corrente em razão do empréstimo em questão. Havendo desconhecimento do empréstimo, a atitude que se espera de um consumidor de boa-fé é que prontamente devolva os valores recebidos em conta corrente, o que até o presente momento não ocorreu. Nesse sentido, se o consumidor recebeu o valor do empréstimo não contratado e usufruiu do dinheiro, não vislumbro dano moral indenizável, diante da postura do requerente que gozou dos benefícios do empréstimo. Por certo que a conduta ilícita do banco réu gera transtorno ao consumidor, já que o valor emprestado é futuramente descontado com o acréscimo de juros remuneratórios. No entanto tal conduta ilícita já será compensada pela devolução em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário. Por fim, como não há qualquer negócio jurídico a embasar o recebimento do valor constante de R\$ 7.151,23 pela parte requerente, as partes devem retornar ao status quo anterior. Em suma, para evitar enriquecimento sem causa, como consequência da declaração da inexistência do débito, a parte autora deverá restituir o valor recebido, apenas corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP, sem qualquer acréscimo a título de juros moratórios ou remuneratórios. Fica desde já autorizado o banco réu a realizar a compensação de valores”.

Incontroverso nos autos, a relação contratual entre as partes, como também o fato de que a contratação controvertida foi efetuada supostamente por ato fraudulento de terceiros.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza a excludente da culpa exclusiva de terceiro, ou de falha de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança na prestação de serviços da instituição financeira.

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

Alega a autora que, no início de 2025, recebeu mensagens via “Whatsapp” de terceiros, acreditando tratar-se de preposto do banco réu; que os “fraudadores utilizavam jargões técnicos, logotipos falsos e, o mais grave, dados reais da autora —como número de benefício, valores recebidos e informações bancárias —para convencer a vítima de que estavam realizando procedimentos legítimos de “quitação” ou “renegociação” de empréstimos consignados”; que foi induzida a “fornecer fotografias de seus documentos pessoais, dados bancários e a realizar transferências de valores”; que, após, teve ciência da contratação do empréstimo consignado ora controvertido, sem que tenha havido seu “consentimento ou assinatura válida”.

Apresentou a autora cópia de Boletim de Ocorrência (fls. 25/26), narrando que “no mês de fevereiro do ano andante, recebeu mensagens via whatsapp dos telefones números 085 97670070, 031 76124164 e 3192889669, de uma pessoa que se identificou sendo Maria Lima. Tais mensagens prometia que iria cancelar um desconto feito em seu benefício do INSS e que teria direito a uma devolução no valor de R\$ 4.800,00. Sem desconfiar enviou fotos de seus documentos e após a interlocutora disse que tudo estaria certo e que iria receber os valores a que tem direito. No mês de fevereiro foram efetivados depósitos em sua conta corrente no banco Santander e foi orientada a transferir tais valores para a conta do Autor via Pix o que fez em várias operações. Ocorreu que notou um desconto em sua conta corrente no valor de R\$ 686,16, sendo a primeira parcela descontada no mês de abril. Procurou pelo banco onde foi informada que fora feito um empréstimo em 24 parcelas do mesmo valor. Então foi feita uma pesquisa na conta corrente e comprovou-se os depósitos e as transferências. A vítima lembra-se que foi orientada pelos golpistas a fazer transferências via PIX, informa que fez tais transferências. Diante da situação apresentada, o gerente do banco orientou a procurar pelo INSS e solicitar extratos dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimos e ficou sabendo que em seu nome foram feitos outros 7 empréstimos consignados sendo que apenas um já está sendo descontado e os restantes estão previsto para começar os desconto no próximo mês” (sic).

Apresentou, ainda, extratos de movimentação bancária (fls. 27/71) e de reclamação perante o Procon do Município de Andradina (fls. 73/74).

Por sua vez, o banco réu alegou a regularidade da contratação do mútuo controvertido. Juntou cópia do “Comprovante de Contratação de Crédito Pessoal Eletrônico com Proteção” de nº 00330544320000054010, datado de 18/03/2025 (fls. 179/182), da “Proposta de Adesão Seguro CP com Desemprego” (fls. 183/186), de extratos de movimentação bancária (fls. 187/234) e de “Extrato Parcelado” (fls. 235/237).

Em réplica, insistiu o autor na falha na prestação do serviço bancário.

Diante do quadro apresentado e considerando a verossimilhança das alegações, não é o caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão da contratação de empréstimo questionada; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco e nem fortuito interno, e, sim, desídia da cliente, visto que, conforme confessa, forneceu ao falsário cópia de seu documento pessoal e informações de seus dados bancários (fls. 02).

E, do documento de fls. 179/182, verifica-se que o contrato de “Crédito Pessoal Eletrônico com Proteção” de nº 00330544320000054010, foi assinado eletronicamente, via “internet banking” e mediante o uso de senha pessoal, como é de experiência comum (NCPC, art. 375).

Ademais, ainda que não tenham sido fornecidos os dados referente à geolocalização e/ou IP da operação, tal fato, por si só, não desnatura a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

validade do negócio, vez que a contratação pode ser realizada em qualquer lugar mediante uso de telefone celular.

Não há, assim, nos autos documentação hábil a demonstrar que a relação jurídica entre as partes principiou de forma irregular ou ilegal, pois houve livre adesão, estando dispostas as cláusulas contratuais de forma compreensível, sem demonstração de prejuízo na contratação. E não se evidencia mácula nas informações prestadas, pois o contrato está bem expreso nesse sentido.

A corroborar a contratação é o fato de que a autora sequer impugnou a transferência de valor para sua conta bancária (fls. 54).

Neste sentido, precedentes desta Corte:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZATÓRIA - Contrato de cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC) - Sentença de improcedência - Negócio celebrado pela requerente que prevê ostensivamente a espécie e condições do contrato de cartão de crédito consignado - Licitude dos descontos nos proventos da autora expressamente contratados - Pagamento mínimo do crédito concedido, com a finalidade de amortizar o débito da parte, sem enriquecer ilegalmente o banco - Confessado pela recorrente a disponibilização do dinheiro em sua conta bancária - Avença é hígida e foi regularmente contratada por pessoa maior e capaz, não havendo qualquer nulidade, já que não restou comprovado o alegado vício de consentimento - Não há falar-se em abusividade e vantagem excessiva por parte da instituição financeira nessa modalidade de contratação, que é lícita, pois prevista no artigo 6º da Lei nº 10.820/03, com redação dada pela Lei nº 13.172/201 - Ausente nulidade contratual - Válida e exigível a avença, nos termos pactuados - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária”.

(Apelação nº 1003397-69.2023.8.26.0220, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Mendes Pereira, Dj 03/02/2025)

“Apelação. Ação declaratória de nulidade de cartão de crédito consignado c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Relações de consumo. Benefício previdenciário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrato de Reserva de Margem Consignada (RMC). Improcedência. Assinatura do contrato reconhecida pela autora, que pensava contrair empréstimo, e não cartão de crédito. Depósitos em favor da autora que atestam seu conhecimento acerca da contratação. Anulação do contrato, com restabelecimento do status quo ante, restituindo a cada uma das partes os valores transferidos. Possibilidade de compensação. Sucumbência recíproca. Majoração de verba honorária. Recurso parcialmente provido, sentença reformada”.

(Apelação nº 1040384-34.2023.8.26.0114, Núcleo de Justiça 4.0 em segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Rel. Des. Rui Porto Dias, Dj 31/01/2025)

“APELAÇÃO. Ação declaratória c.c. repetição de indébito e indenizatória. Cartão de crédito consignado. Sentença de improcedência. Insurgência. Alegação autoral de que não pretendia contratar tal modalidade de empréstimo. Informação clara e ostensiva no cabeçalho do instrumento. Dever de informação cumprido. Inexistência de demonstração de vício de vontade pela parte autora. Transferência de crédito em favor do autor. Contrato autorizado pela Lei nº 10.820/2003. Inexistência de abusividade. Dívida impagável. Inocorrência. Para quitação da dívida basta o pagamento integral da fatura e não apenas do mínimo. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO”.

(Apelação nº 1062634-69.2024.8.26.0100, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Pedro Paulo Maillet Preuss, Dj 17/12/2024)

E, mesmo que o terceiro falsário eventualmente estivesse na posse de dados pessoais da autora, falecem nos autos, todavia, elementos de prova idôneos que pudessem comprovar que sua obtenção foi decorrente de vazamento de dados propiciado pela ré, em violação à LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

Por fim, muito embora a autora tenha relatado na ocorrência policial a realização de transferências Pix a pedido do falsário (fls. 26), cumpre ressaltar, no entanto, que a pretensão formulada na inicial se limitou à declaração da inexistência do contrato de empréstimo consignado controvertido e, por conseguinte, a irregularidade dos descontos decorrentes (fls. 12).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, desincumbiu-se o banco réu do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de declaração de inexistência, repetição de indébito ou indenização por danos morais, por provada contratação.

Nessa quadra, o recurso interposto pelo banco réu é provido, seguindo a sentença substituída para julgar improcedente a ação, e invertidos os ônus de decaimento; e não conhecido o recurso da autora, por prejudicado.

Por consequência, condenada a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios, conforme sentença, observada gratuidade de justiça concedida e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso do banco e não conheço do recurso da autora, por prejudicado.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)



Apelação Cível nº 1004172-22.2025.8.26.0024

Comarca: Andradina

Apelante/Apelado: Hilda Maria Dejavite Marcussi

Apelado/Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Peço vênia para divergir.

A prova produzida não demonstra, de forma segura, a regularidade da contratação eletrônica. O documento apresentado pelo banco (fls. 179/237) não contém assinatura digital válida, dados de IP, geolocalização ou qualquer elemento técnico mínimo capaz de comprovar a manifestação de vontade da correntista, o que mantém hígida a conclusão de Primeiro Grau pela inexistência do negócio jurídico. Soma-se a isso o fato de que a autora – idosa, aposentada e de baixa renda – registrou boletim de ocorrência narrando ter sido induzida por terceiros que já possuíam seus dados pessoais e previdenciários, circunstância compatível com fraudes por engenharia social e que impede atribuir-lhe culpa exclusiva.

A situação, a meu ver, integra o fortuito interno da atividade bancária, atraindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. A circunstância da vítima ter seguido orientações do golpista — ato comum nestes casos — não rompe o nexo causal, pois justamente essa manipulação psicológica constitui o núcleo do delito. A instituição financeira deve possuir mecanismos de segurança aptos a detectar operações atípicas, especialmente quando envolvem contratação de empréstimo de valor elevado, seguida de transferência imediata para terceiros, incompatível com o perfil do consumidor. A confirmação por aplicativo, token ou biometria facial, no contexto de coação psicológica ou engodo, não é suficiente para afastar a falha do serviço, como assentado na Súmula 479 do STJ (fraudes bancárias como risco da atividade).

Nessas condições, a manutenção da declaração de inexistência do débito mostra-se necessária, porém com um ajuste: sendo nulo o contrato, não é cabível impor à consumidora a restituição do valor creditado, porque não houve proveito econômico em seu favor — os extratos (fls. 54 e segs.) revelam que o numerário foi transferido a terceiros via PIX, como narrado na ocorrência policial. Exigir a devolução implicaria transferir à vítima o prejuízo decorrente da própria falha de segurança do fornecedor, contrariando o art. 14 do CDC e a lógica da responsabilidade objetiva. Por coerência, se o contrato é inexistente, o prejuízo por falha nos sistemas de segurança do banco deve ser suportado pelo próprio banco, afastada qualquer compensação ou devolução pela autora.

Por fim, quanto ao dano moral, acompanho a conclusão da sentença pela sua não configuração, pois a própria dinâmica fática revela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

algum grau de colaboração involuntária da vítima ao fornecer dados e realizar operações orientadas pelos golpistas — o que, embora não exclua a responsabilidade objetiva da instituição financeira, relativiza o impacto extrapatrimonial. Assim, mantenho a sentença quanto à inexistência do débito, afastando apenas a determinação de restituição do valor do empréstimo ao banco, que deve suportar o prejuízo do contrato inexistente, sem condenação por dano moral.

DINIZ FERNANDO FERREIRA DA CRUZ
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	10	Acórdãos Eletrônicos	José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto	2EC82D7C
11	12	Declarações de Votos	Diniz Fernando Ferreira da Cruz	2EEAFAA9

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1004172-22.2025.8.26.0024 e o código de confirmação da tabela acima.