



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134766

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004233-39.2024.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante RITA CARDOSO DE BRITO MORAIS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação cível nº: 1004233-39.2024.8.26.0533

Apelante: Rita Cardoso de Brito Moraes

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Voto nº 2.152

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – ALEGAÇÃO DE FRAUDE – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – INSURGÊNCIA DA AUTORA. PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA – NÃO OCORRÊNCIA – PARTE AUTORA QUE EXPRESSAMENTE DISPENSOU A PRODUÇÃO DE PROVAS – PROVA PERICIAL GRAFOTÉCNICA DESNECESSÁRIA – JULGAMENTO ANTECIPADO ADEQUADO. MÉRITO – INCIDÊNCIA DO CDC – SÚMULA 297 DO STJ – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 479 DO STJ – INAPLICABILIDADE AO CASO CONCRETO – VALOR CONTRATADO CREDITADO NA CONTA DA AUTORA – TRANSFERÊNCIA POSTERIOR A TERCEIRO NÃO IDENTIFICADO – AUSÊNCIA DE PROVA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – ALERTA CONTRATUAL EXPRESSO – CONDUTA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA – EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC – NEXO CAUSAL ROMPIDO – DANOS MATERIAIS E MORAIS INDEVIDOS. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO – MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta por RITA CARDOSO DE BRITO MORAIS contra a sentença de fls. 195/201 proferida pelo MM. Juízo da 2ª Vara Cível de Santa Bárbara d'Oeste que julgou improcedentes os pedidos ajuizados por si em face de BANCO SANTANDER BRASIL S/A.

Narrou a autora ser beneficiária da Previdência Social, percebendo benefício previdenciário na qualidade de pensionista por morte. Afirma que, em razão de necessidades financeiras, contratou anteriormente empréstimos consignados,

conforme extrato emitido pelo INSS. Aduz que, em meados de fevereiro de 2023, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como agente bancário vinculado à instituição requerida, informando atuar em nome de banco diverso do requerido. Relata que lhe foi assegurado que não haveria qualquer prejuízo ao seu benefício previdenciário e que os valores eventualmente descontados retornariam mensalmente, não lhe sendo oferecida ou esclarecida qualquer vantagem concreta. Sustenta que, conforme lhe foi informado pelo referido atendente, a operação não consistiria em empréstimo, mas em procedimento interno do banco requerido. Afirma que não houve apresentação clara e transparente acerca da natureza da contratação, tampouco explicação suficiente quanto à incidência de encargos, juros ou à forma de amortização do débito. Relata que, acreditando tratar-se de operação legítima e confiando nas informações prestadas, anuiu com os procedimentos, contudo, posteriormente, foi surpreendida com o recebimento de valor em sua conta bancária, no montante aproximado de R\$24.016,30, quantia que afirma não ter solicitado de forma consciente e esclarecida. Assevera que, seguindo as instruções recebidas, providenciou uma transferência para o banco requerido no valor de R\$16.222,30. Alega que, meses depois, ao verificar seu benefício previdenciário, constatou a realização de descontos mensais, inicialmente em valor correspondente a parcela de aproximadamente R\$603,00, referentes a contrato que afirma desconhecer. Pontua que, ao buscar esclarecimentos, foi informada de que se tratava de empréstimo consignado vinculado à modalidade de cartão de crédito consignado, com reserva de margem consignável (RCC). Sustenta que jamais solicitou cartão de crédito, tampouco realizou saques ou compras por meio dessa modalidade, afirmando não ter recebido cartão físico nem utilizado qualquer serviço associado. Aduz que os descontos realizados não amortizam o valor principal, limitando-se ao pagamento de encargos, o que torna a dívida de caráter contínuo e praticamente impagável. Relata que tentou solucionar a situação de forma administrativa, entrando em contato com a instituição financeira requerida por meio de seus canais de atendimento, ocasião em que não obteve esclarecimentos satisfatórios nem a suspensão dos descontos. Afirma que buscou auxílio junto a órgãos públicos de sua cidade, os quais, diante de limitações institucionais, não lograram êxito na resolução do problema.

Diante disso, a requerente pleiteou a concessão de tutela antecipada para cancelar o contrato de empréstimo consignado, vinculado ao nome da requerente, sob pena de multa de R\$2.000,00; a declaração de inexigibilidade de todos os débitos referentes ao contrato, desde a data de sua implantação, fazendo cessar toda e qualquer cobrança, sob pena de multa diária; a expedição de ofício para o INSS, determinando a suspensão dos descontos junto ao benefício da requerente; a condenação do requerido ao pagamento de R\$21.180,00 a título de danos morais; e a condenação da requerida ao pagamento de R\$6.030,00 correspondente às 10 parcelas descontadas.

A antecipação da tutela foi indeferida na decisão de fls. 65/68.

Parte ré foi citada e apresentou contestação (fls. 135/143).

Réplica às fls. 182/187.

Instadas a indicar provas, a parte autora pugnou pelo julgamento antecipado e a ré pelo depoimento pessoal da autora.

Sobreveio sentença de fls. 195/201 que, afastando as preliminares arguidas, julgou improcedentes os pedidos por entender ser caso de culpa exclusiva da autora.

Em suas razões recursais, a apelante suscita, preliminarmente, cerceamento de defesa, pugnando pela anulação da sentença. Sustenta que o julgamento antecipado foi indevido, por se tratar de controvérsia fática que demandaria dilação probatória, com realização de prova pericial (inclusive grafotécnica), expedição de ofícios para comprovação do efetivo depósito dos valores e, eventualmente, audiência de instrução. Alega violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa (art. 5º, LV, da CF), afirmando que o magistrado não poderia julgar o mérito sob fundamento de ausência de prova quando havia diligências indispensáveis a serem realizadas, inclusive de ofício. Aduz que a sentença se baseou em conjunto probatório incompleto, apontando, ainda, atuação insuficiente do Ministério Público como fiscal da ordem jurídica. Requer, assim, o reconhecimento do cerceamento de defesa, com a anulação da sentença e reabertura

da instrução. No mérito, postula a reforma do julgado, reiterando a necessidade de produção de provas e sustentando que o conjunto probatório conduziria à procedência dos pedidos, não podendo os princípios do *pacta sunt servanda* e da boa-fé objetiva prevalecer sobre a proteção do consumidor diante de alegadas cláusulas abusivas.

Contrarrazões apresentadas às fls. 219/228, pugnando, em síntese, pela manutenção da sentença.

É o relatório. Passo ao voto.

Conheço do recurso, pois tempestivo e autora beneficiária da gratuidade de justiça.

A preliminar de cerceamento de defesa não comporta acolhimento.

Consta dos autos que, na decisão de fls. 188, o Juízo de origem oportunizou às partes a especificação das provas que pretendiam produzir. Em manifestação expressa às fls. 191, a própria autora consignou **não possuir outras provas a produzir além daquelas já acostadas aos autos**.

Nessas circunstâncias, inadmissível a posterior insurgência contra o julgamento antecipado da lide, sob alegação de cerceamento de defesa, pena de violação à boa-fé processual e à vedação do comportamento contraditório (art. 5º do CPC).

Ressalte-se, ainda, que a prova pericial grafotécnica apontada no apelo não se mostrava necessária, pois **a autora não nega ter firmado o contrato nem impugna a autenticidade da assinatura**, limitando-se a alegar vício informacional e conduta fraudulenta de terceiro. Trata-se, portanto, de matéria suficientemente demonstrada pela prova documental e pelos próprios fatos incontroversos.

Afasto, assim, a preliminar.

No mérito, tem-se que a controvérsia limita-se a verificar a existência de falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira capaz de ensejar a nulidade do contrato, restituição de valores e indenização por danos morais.

Aplicam-se, ao caso, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, visto que as partes possuem relação de consumo, especialmente considerando-se a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que prevê ser o CDC aplicável às instituições financeiras.

De se observar, também, que, nos termos da Súmula 479 do Colendo 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”. Trata-se de aplicação direta da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que aufere lucros com determinada atividade assume os riscos a ela inerentes, independentemente da existência de culpa.

Deste modo, tratando-se de responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14, §3º do CDC, interpretado à luz da Súmula 479 do STJ, o fornecedor somente não será responsabilizado se provar que, (i) tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; ou (ii) trata-se de culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiro, em caso de fortuito externo.

No caso concreto, restou comprovado que a autora celebrou contrato por intermédio de correspondente bancário, cuja identificação consta expressamente nos autos (fls. 28 e 164); que o valor de **R\$ 24.016,30** foi efetivamente creditado **na conta bancária de titularidade da própria autora** (fls. 59).

Contudo, a transferência realizada posteriormente, no montante de R\$ 16.222,30, **não possui identificação de destinatário**, inexistindo qualquer prova de que tenha sido direcionada à instituição financeira ré ou a seu correspondente e o próprio contrato contém alerta expresso no sentido de que **não deve ser realizada transferência de valores a terceiros** (fls. 164), circunstância ignorada pela apelante.

A própria inicial revela que a autora, embora reconheça suas limitações, **optou por realizar as operações sem consultar familiares ou buscar confirmação nos canais oficiais do banco**, aceitando orientações de terceiro estranho à relação contratual.

Nesse contexto, não se verifica defeito do serviço bancário nem falha de segurança imputável à instituição financeira. O evento danoso decorre de **conduta exclusiva da autora**, que, após o regular crédito dos valores contratados, realizou transferência a terceiro não identificado, rompendo o nexo causal necessário à responsabilização objetiva do banco.

Inaplicável, portanto, a Súmula 479 do STJ, por se tratar de hipótese de **culpa exclusiva do consumidor**, e não de fortuito interno.

Correta, assim, a sentença de improcedência, em consonância com precedentes desta Corte em situações análogas. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por dano moral – Sentença de improcedência - Empréstimos consignados – Alegação de fraude – Operações realizadas mediante suposto correspondente bancário com transferência de valores a terceiros – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte da ré, e nem fortuito interno e sim desídia do autor – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização da operação – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Decaimento invertido - Sentença substituída Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1011809-48.2024.8.26.0577; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida oriunda de empréstimo consolidado pela autora por meio de telefone (WhatsApp), sendo convencida pelo estelionatário posteriormente a usar boa parte do valor para 'quitar' saldo devedor de cartão consignado (RMC) mediante pagamento de boleto que lhe enviou pelo mesmo meio - Pedido cumulado de indenização por danos morais - Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da não falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré - Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha de segurança da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição ré ao permitir que o falsário lhe oferecesse empréstimo e depois fazer o cancelamento do cartão, quando em verdade era tudo golpe - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposto 'correspondente bancário' - Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade do método de 'cancelamento' do cartão RMC, eis que o boleto tinha instrução para crédito para pessoa diversa do real credor - Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) – Precedentes desta Colenda Câmara – DANO MORAL - Não ocorrência – Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços – Indenização negada - Sentença mantida – Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1013793-09.2025.8.26.0100; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

Eventual prejuízo sofrido pela autora deverá ser discutido em face do real destinatário da transferência efetivada.

Ante o exposto, voto pelo **não provimento** do recurso, majorando-se os honorários advocatícios arbitrados na origem de 10% para 11% (onze por cento) sobre o valor atualizado da causa, com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observando-se a gratuidade (art. 98, §3º do CPC).

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora