



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277337

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006734-64.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada NILDE FÁTIMA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do 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 em parte 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), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1006734-64.2024.8.26.0565
Apelante: Banco Santander (Brasil) S.A.
Apelada: Nilde Fátima da Silva
Voto nº 9127

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. Ação anulatória e indenizatória. “Golpe da falsa portabilidade”. Sentença de procedência. Inconformismo do réu quanto à declaração de inexigibilidade do valor do cartão de crédito consignado e à reparação por danos morais. Valor emprestado transferido para terceiro conforme instruções da estelionatária. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Danos morais não configurados. Pretensão de redução dos honorários advocatícios sucumbenciais. Inadmissibilidade. Verba honorária fixada conforme artigo 85, § 2º do CPC e tema repetitivo nº 1076 do STJ. Adoção do mínimo legal permitido. Adequação da distribuição dos ônus sucumbenciais. Sucumbência recíproca. Verba honorária devida pela autora em razão do decaimento quanto às pretensões de reparação por danos morais e restituição do valor desembolsado com o cartão de crédito consignado. **Apelação parcialmente provida.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência de ação anulatória e indenizatória por fraude na celebração de empréstimo e cartão consignados (fls. 730/9), integrada a fls. 785/6 e 802, o réu apela a alegar higidez da contratação do cartão de crédito consignado, ausência de falha na prestação do serviço, responsabilidade da vítima por ter negociado com terceiro não autorizado e inexistência de danos morais. Em caráter subsidiário, requer restituição do valor na forma simples e redução dos honorários advocatícios e do valor arbitrado a título de danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido com preliminar de inovação recursal.

É o relatório, em essência.

A apelada argumenta que o banco pretende discutir a validade do empréstimo consignado, sem tê-lo impugnado em contestação (fls. 821, antepenúltimo e último par.). Rejeito a preliminar de inovação recursal porque na apelação o banco diz da validade do cartão de crédito consignado, sem mencionar o contrato de empréstimo consignado.

Segundo a petição inicial, a autora foi vítima de fraude decorrente do golpe da falsa portabilidade. Recebeu telefonema, em 1/9/2020, por aplicativo de mensagens, de suposta correspondente bancária do réu, chamada Carla, oferecendo portabilidade de dois empréstimos consignados do Banco do Brasil, para o banco réu, com melhores juros. Interessada na proposta, enviou cópia de seus documentos, comprovante de endereço, holerite, CNH e fotografia de seu rosto (fls. 66/7). Em 4/9/2020 recebeu depósito de R\$ 16.189,80 em sua conta corrente. A correspondente lhe informou que a quantia foi

depositada para quitar, por meio de boleto, um dos empréstimos consignados com o Banco do Brasil. Porém, em razão de o boleto ser do banco Bradesco, a autora desconfiou da operação e solicitou o cancelamento. Então, a correspondente pediu a transferência do valor à financeira Work Group, o que foi feito. Em 14/9/2020, identificou um novo depósito de R\$ 74.870,34 em sua conta bancária. Contatou novamente a correspondente bancária Carla, que lhe informou tratar-se de complemento da operação anterior, bastaria devolver o valor e a gerente Roberta continuaria o atendimento. Esta nova correspondente disse para transferir R\$ 61.870,34 para a financeira Work Group e R\$ 13.000,00 para a conta de Kleber. Devido à confusão, a autora contatou seu gerente do Banco do Brasil, que estornou a transferência do valor de R\$ 13.000,00 e a orientou a relatar os fatos ao Banco Central por tratar-se de um golpe. Foram contratados um empréstimo consignado e um cartão de crédito consignado em seu nome, sem sua anuência, em vez da portabilidade para o banco réu. Não reconhece o telefone celular e o "e-mail" utilizados nas contratações. Lavrou boletim de ocorrência (fls. 122/6) e fez reclamações à ouvidoria do réu (fls. 134/141), Procon (fls. 132/3) e Banco Central (fls. 53 e 112/121). Porém, o réu informou não existir irregularidade nas transações e não ter responsabilidade pelas transferências feitas a terceiros. Em 16/6/2021, pagou a integralidade da dívida do cartão de crédito consignado (fls. 165) e de outubro/2020 a março/2024 efetuou pagamentos do empréstimo consignado. Sustenta que houve falha na prestação do serviço e vazamento dos seus dados. Requer a anulação do empréstimo consignado nº 207710469, no valor de R\$ 74.870,34, e do cartão de crédito consignado nº 207282530, no valor de R\$ 16.189,80 (fls. 134), restituição dos valores pagos e reparação por danos morais.

Em contestação, o réu alegou higidez da contratação do cartão de crédito consignado e apresentou o instrumento contratual a fls. 491/501. Sobre o empréstimo consignado, nada disse e não apresentou contrato.

A respeitável sentença declarou a inexigibilidade do empréstimo e do cartão e condenou o réu à restituição dos valores pagos pela autora, de forma simples, e à reparação por danos morais de R\$ 7.000,00, sob os seguintes fundamentos:

“(...) A versão dos fatos apresentada pela autora é evidentemente verossímil, corroborada pelos documentos juntados e boletim de ocorrência de págs. 122/126, que demonstram que ela contratou os empréstimos objeto da presente ação, acreditando estar realizando portabilidade de dívidas anteriormente contraídas.

Verifica-se que a pessoa que se identificou como preposta do réu, possuía todos os dados pessoais da autora, bem como informações sigilosas das dívidas com instituições financeira, induzindo a autora a agir em erro na contratação de empréstimos, acreditando estar realizando portabilidade de dívidas.

Inequívoca a responsabilidade da instituição financeira ré, por permitir que falsários se apoderassem de informações pessoais e bancárias sigilosas da autora, além da ocorrência de transações fraudulentas, sem que tenha se acautelado quanto à regularidade do empréstimo contratado e lançamentos efetuados, não tendo sequer exigido cópias de documentos ou outras medidas de segurança para a contratação dos empréstimos.

A hipótese, longe de configurar culpa exclusiva do consumidor, revela a ocorrência do chamado fortuito interno, a ser suportado pelo prestador de serviço, pois decorre do risco do negócio. (...)” (fls. 734, penúltimo e último par. e 735, §§1º e 2º).

Respeitado entendimento diverso, o julgado merece reforma.

A instituição financeira demonstrou que o cartão de crédito consignado foi ajustado com a autora por meio eletrônico (fls. 491/501) e os documentos e fotos apresentados em contestação (fls. 485/7) são os mesmos enviados pela autora por

aplicativo de mensagens à terceira fraudadora (fls. 67 e 76/7)

Restou evidenciado que a golpista não teve acesso a qualquer dado armazenado no sistema do réu. A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, a autora. Induzida pela fraudadora, a autora repassou informações pessoais, documentos e fotos a viabilizar a contratação do cartão de crédito consignado em seu nome, como se denota da conversa pelo aplicativo de mensagem (fls. 66/7 e 71/7) e da transcrição dos áudios na ata notarial (diálogos 15 e 21 - fls. 55; diálogos 26 a 29 - fls. 56).

Tratou com pessoa sem relação com o réu, por meio de telefonemas e aplicativo de mensagens, sem antes conferir sua condição de legítima representante da instituição financeira.

A autora não evidenciou atuação dessa pessoa como preposta ou correspondente do banco réu.

Não há dúvidas de que a operação bancária foi realizada mediante informações pessoais da autora, fato incontroverso.

Também não há indícios de que as informações pessoais da autora, empregadas para contato por essa terceira, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária. A proposta enviada à autora no início da abordagem continha informações de empréstimos com o Banco do Brasil (fls. 60/1), não sendo plausível supor que o réu teria acesso e vazaria informações de empréstimos celebrados pela autora com outra instituição financeira. Aliás, a própria autora informa à fraudadora quais seriam os valores corretos das parcelas (diálogo 2 - fls. 54).

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de estelionatária, a autora repassou informações suficientes para contratação de cartão de crédito consignado em seu nome e transferiu a quantia para terceiro, nada havendo que o banco réu pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

A responsabilidade é da consumidora no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

Nesse sentido, "**DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESSARCIMENTO DE DANOS - PARCIAL PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO - Não responde a instituição financeira pelos danos causados a consumidores por fraude decorrente de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima na ultimização de golpe, como ocorre no caso presente, em que o autor foi persuadido por estelionatários a tomar regular crédito consignado da instituição ré e transferir o numerário mutuado para conta de laranja - Sentença reformada - Ação improcedente. Recurso provido**" (TJSP, 11ª Câmb. Dir. Priv., AP 1005751-15.2018.8.26.0100, rel. Des. Walter Fonseca, j. 5/5/2020).

"Apelação - Ação de obrigação de fazer c/c reparação por danos morais - Sentença de parcial procedência na origem - Insurgência das instituições financeiras. Empréstimo consignado - Pretensa celebração de contrato de portabilidade de empréstimo junto ao Banco Olé Consignados para o Banco Cetelem - Contrato de mútuo celebrado que não se confunde com portabilidade, cuja transação se dá entre as instituições financeiras - Valor efetivamente depositado em conta de titularidade do autor - Transferência realizada para terceiro - Autor que agiu de forma negligente e imprudente, sem adotar cautelas mínimas ao encaminhar documentos pessoais e bancários ao estelionatário - Situação que não evidencia negligência da instituição

financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula 479 do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, § 3º, inciso II do Cód. Defesa do Consumidor – Precedentes – Sentença reformada. Recursos providos" (TJSP, 37ª Câmara. Dir. Priv., AP 1004388-31.2022.8.26.0624, rel. Des. Afonso Celso da Silva, j. 26/6/2023).

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE - Alegação da autora de que acreditava ter contratado operação de portabilidade e não empréstimos consignados que foi induzida a contratar. Devolução dos valores pela autora realizados por meio de falsos boletos – Sentença que julgou procedentes os pedidos – Pretensão de reforma. ADMISSIBILIDADE: Não há provas de falha na prestação de serviços do banco réu que disponibilizou os valores regularmente contratados na conta bancária da autora. Ausência de prova de que suposto golpista fosse representante do banco à época da contratação. Autora que colaborou com o golpe ao interagir com fraudadores, que usaram sua senha pessoal e intransferível. Além disso, a autora não verificou a autenticidade dos boletos para a devolução do dinheiro ao banco, deixando de observar o nome do beneficiário. RECURSO PROVIDO" (TJSP, 18ª Câmara. Dir. Priv., AP 1041528-38.2022.8.26.0224, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 16/10/2023).

Por conseguinte, nada há a restituir quanto ao contrato de cartão de crédito consignado.

Em relação à reparação por danos morais, esta deve ser afastada, à falta de grave e duradoura violação a direitos de personalidade nas esferas biológica, moral ou social. Cuida-se de prática criminosa a que exposta a autora sem relação necessária com a atividade empresarial do réu.

No tocante ao arbitramento do valor dos honorários advocatícios, o Superior Tribunal de Justiça, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses: “1) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação ou da causa, ou o proveito econômico da demanda, forem elevados. É obrigatória, nesses casos, a observância dos percentuais previstos nos parágrafos 2º ou 3º do artigo 85 do Código de Processo Civil (CPC) a depender da presença da Fazenda Pública na lide, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. 2) Apenas se admite o arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo.”

Tendo a r. sentença arbitrado honorários advocatícios em desfavor do réu em 10% do valor da condenação, observou a ordem de preferência expressa no tema repetitivo 1076 do STJ, bem como o disposto no artigo 85, §2º do CPC. Não cabe redução do percentual da honorária, pois já adotado o mínimo legal permitido.

Sendo cada litigante, em parte, vencedor e vencido, a proporção do decaimento de cada um deve ser observada (art. 86, "caput" do CPC).

Procedente em parte a ação, custas e despesas serão repartidas por igual. A autora pagará honorária de 10% do proveito econômico obtido pelo réu, correspondente ao valor desembolsado com o cartão de crédito consignado e ao valor pretendido como reparação a título de danos morais, ao passo que o réu pagará 10% sobre o valor da condenação, referente às quantias do empréstimo consignado pagas pela autora.

Em suma, a r. sentença é reformada para declarar exigível o valor do cartão de crédito consignado, afastar a condenação por danos morais e adequar a distribuição dos ônus sucumbenciais.

Dou parcial provimento à apelação.
É como voto.

Guilherme Santini Teodoro – relator.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO