



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000270552

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008418-43.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante MARIA CILENE BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 26 de março de 2026.

HERALDO DE OLIVEIRA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 76941 R
APEL. Nº: 1008418-43.2025.8.26.0127
COMARCA: CARAPICUÍBA
APTE/APDO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
APDO/APTE: MARIA CILENE BARBOSA

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. GOLPE DO EMPRÉSTIMO PELO WHATSAPP RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

A autora propôs ação declaratória de inexigibilidade de débito, alegando fraude em contrato de empréstimo consignado, com descontos indevidos em seu benefício previdenciário. A sentença julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexistência de relação jurídica válida e determinando a restituição dos valores descontados.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco por fraude praticada por terceiros e (ii) a ocorrência de dano moral em razão da conduta do banco.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe comprovar a regularidade da contratação. Não foi apresentada documentação suficiente para afastar a presunção de falha na prestação do serviço.

4. Quanto aos danos morais, não se verificou conduta do banco que justificasse indenização, uma vez que a autora, por iniciativa própria, transferiu os valores a terceiros.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco por fraude é objetiva, exigindo comprovação de

regularidade na contratação. 2. A ausência de comprovação de má-fé do banco afasta a indenização por danos morais.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14, § 3º, II; art. 42. Código Civil, art. 945.

Lei 14.905/2024.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001613-50.2024.8.26.0405, Rel. José Marcelo Tossi Silva, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 20.02.2026.

Trata-se de declaratória de inexigibilidade de débito julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls.134/142, cujo dispositivo segue: "*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para: a) Declarar a inexistência de relação jurídica válida quanto ao contrato de empréstimo consignado nº 761889399 celebrado em nome da autora, por vício de consentimento decorrente de fraude; b) Determinar o cancelamento do referido contrato; c) Condenar o réu a restituir à autora, de forma simples, todos os valores efetivamente descontados de seu benefício previdenciário a título de parcelas do empréstimo consignado nº 761889399, desde o primeiro desconto até a efetiva cessação, corrigidos monetariamente pelo IPCA-E (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial) desde cada desconto, nos termos da Lei 14.905/2024, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Expeça-se ofício ao INSS para cessação imediata dos descontos referentes ao contrato de empréstimo consignado nº 761889399, devendo a autora providenciar o encaminhamento ao órgão previdenciário munida de cópia desta sentença. Em razão da sucumbência recíproca, ambas as partes arcarão com o pagamento das custas e das despesas processuais igualmente (50% para cada um) e honorários advocatícios da parte adversa que arbitro ao patrono da autora em 10% sobre o valor da condenação e ao patrono do réu que arbitro em 10% sobre o valor da indenização pelo dano moral observando a gratuidade da justiça concedida à autora.*".

Não se conformando com os termos da sentença, o autor apresentou apelação de fls.145/151,

arguindo ilegitimidade passiva, uma vez que a fraude foi perpetrada por estranhos, que induziram a autora a fornecer os dados pessoais e efetuar as transferências a desconhecidos. Afirma a exclusão da responsabilidade do banco por eventos decorrentes de atos exclusivos de terceiros, e que restou incontroversa a regularidade do procedimento eletrônico validado por biometria facial. Ressalta que o valor do mútuo foi depositado na conta da autora, que utilizou a quantia para pagamento de boletos e transferências. Cita o artigo 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor, que consigna que o fornecedor de serviços não responde pelos danos decorrentes de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Requer provimento ao recurso para que a ação seja julgada improcedente ou, subsidiariamente que possam ser compensados os valores efetivamente creditados na conta da autora.

A autora apresentou apelação de fls.157/161, arguindo a ocorrência de dano moral uma vez que o banco agiu com dolo, por meio da contratação de empresas mediadoras, e pela falta de diligência quanto a viabilidade do pagamento pelo mutuário. Questiona a devolução simples dos valores indevidamente descontados, pois o artigo 42 do CDC não exige má-fé para sua aplicação. Pretende o recebimento da verba honorária sucumbencial e requer provimento ao recurso.

Recursos tempestivos e respondidos.

É o relatório.

A autora propôs a presente ação declaratória, relatando que no ano de 2024 notou um desconto em seu benefício previdenciário no valor de R\$256,02, referente a cartão de crédito consignado que não contratou. Afirma que em contato com preposto do banco recebeu a informação de que seria depositado o valor de R\$44.541,46 em sua conta, e que a mutuária deveria efetuar pagamento de boleto para pagamento do contrato no valor de R\$30.429,00 e o saldo restante deveria ser devolvido, por erro de cálculo, orientação cumprida pela Posteriormente notou que foi incluída parcela em seu benefício previdenciário de R\$1.042,72, decorrente de um empréstimo de R\$45.955,93, com o qual não anuiu. Pleiteou a repetição do indébito em dobro e a condenação por danos morais.

Em sede de contestação (fls.56/77), o

banco réu aponta sua ilegitimidade passiva, tendo em vista que os danos causados à autora foram cometidos exclusivamente por terceiro, sem qualquer conhecimento de sua parte. Defende a regularidade da contratação do empréstimo e o devido depósito dos valores disponibilizados em conta corrente da requerente, conforme prova coligida. Nega falha na prestação de serviço e dever de indenizar.

Conforme se depreende dos documentos de fls.40/44, a autora forneceu a suposto correspondente bancário, via Whatsapp, os documentos e dados biométricos necessários à contratação de empréstimo consignado junto ao banco réu, crendo tratar-se de medida de cancelamento do cartão RMC/PAN e ressarcimento de valores já pagos. Posteriormente, após o depósito em sua conta bancária dos valores disponibilizados pelo réu, efetuou a transferência do montante à conta bancária da correspondente autora da fraude. Desta forma, se viu responsável pelo pagamento do empréstimo contratado mediante uso dos documentos fornecidos.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo.

No caso, é plenamente viável a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao presente caso, uma vez que as atividades desempenhadas pelas Instituições Financeiras se inserem no conceito de serviços ao consumidor, nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90:

“§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

A atividade desenvolvida pelo requerido enquadra-se perfeitamente nos termos da legislação acima citada, como prestação de serviços, e coloca ao mercado consumidor o dinheiro e demais serviços que presta, a todos que assim necessitam.

Mesmo porque não se discute mais que os contratos firmados com as instituições financeiras, tem incidência do Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do E. Superior Tribunal de Justiça, com se seguinte verbete:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

Neste contexto, o ônus da prova compete, exclusivamente, ao banco requerido, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso VIII, e de acordo com o artigo 14 e parágrafos, do mesmo diploma legal. A responsabilidade do fornecedor por fato do serviço é objetiva, apenas podendo ser afastada caso comprovada a inexistência do defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor.

Assim sendo, cabe à instituição financeira, comprovar a relação comercial existente entre as partes e a autorização expressa do cliente para contratação dos empréstimos.

Nestes termos, o banco réu não forneceu nenhum documento comprobatório dos termos em que se deu a contratação. Não há juntada de contrato ou extrato de contratação por via eletrônica. Decerto que a autora admite ter fornecido aos estelionatários seus documentos pessoais, mas ante a ausência de documentação por parte da instituição financeira, é de se presumir que houve falha no dever de verificação da real identidade da contratante quando da celebração e acesso aos fraudadores ao sistema bancário e limites de crédito.

É patente a responsabilidade da instituição financeira sobre a conduta de suas promotoras e correspondentes que agem em seu favor, bem como o dever de cuidado acerca da regularidade das contratações realizadas por intermédio destas.

De tal sorte que, plenamente caracterizada a atitude imprudente e negligente do banco, que deu origem à contratação fraudulenta narrada da petição inicial, devendo ser responsabilizada, portanto, aos danos materiais decorrentes de sua conduta.

No entanto, no que tange aos danos morais, é de se ressaltar que a autora, por livre iniciativa, transferiu, sem o devido dever de cautela, os valores disponibilizados pela instituição financeira a terceiros.

Conforme amplamente noticiado pela mídia, apenas durante o período da Pandemia de COVID-19 houve aumento vertiginoso do registro de golpes e fraudes por meios digitais, o que requer dos contratantes de serviços nessa modalidade especial diligência na checagem de dados

e informações.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA CONCORRENTE. 1. Recurso de apelação interposto pelo autor contra r. sentença de improcedência em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em fraude bancária praticada mediante contato via WhatsApp por terceiros que se passaram por gerente da instituição financeira. 2. Fraude caracterizada como "golpe da falsa central". Autor que forneceu dados e validou operações fora dos canais oficiais do banco. Conduta que se afasta do dever de cautela e contribui para o evento danoso. Culpa concorrente reconhecida, nos termos do art. 945 do Código Civil. 3. Transferências via PIX realizadas em valores expressivos e em curto intervalo de tempo, incompatíveis com o perfil de consumo do correntista. Falha do banco no dever de segurança e de monitoramento de operações atípicas. Fortuito interno configurado. Responsabilidade do réu limitada à proporção de sua contribuição causal. 4. Empréstimo consignado no valor de R\$ 64.800,26. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da contratação eletrônica, ausente demonstração inequívoca da manifestação de vontade do consumidor. Ônus probatório não satisfeito. Inexigibilidade do contrato reconhecida. 5. Indenização por danos materiais. Inviabilidade de restituição integral das transferências PIX, sob pena de duplicidade de ressarcimento, considerando que os valores tiveram origem no empréstimo fraudulento. Devida a repartição do prejuízo, com restituição simples, em razão da culpa concorrente, a ser apurada em liquidação. 6. Valores remanescentes na conta do autor provenientes do empréstimo declarado inexigível. Obrigação de restituição ao banco, admitida a compensação com eventuais quantias devidas, mediante comprovação. 7. Danos morais não configurados. Ausência de violação a direitos da personalidade ou de situação que ultrapasse o mero aborrecimento decorrente do infortúnio contratual. Indevida a indenização extrapatrimonial. 8. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para declarar a inexigibilidade do empréstimo consignado, reconhecer a culpa concorrente quanto às transferências via PIX, autorizada compensação, na forma da fundamentação, manter a improcedência do pedido de indenização danos morais e fixar sucumbência recíproca, com distribuição proporcional das verbas e

honorários advocatícios. (TJSP; Apelação Cível 1001613-50.2024.8.26.0405; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2026; Data de Registro: 20/02/2026)

Para a reparação do dano é imprescindível a demonstração do nexos de causalidade entre a conduta ilegal e o efetivo abalo suportado, e inexistindo o nexos causal entre a conduta e o dano, não há dever de indenizar.

O dano moral pode ser conceituado como sendo o prejuízo que atinge o patrimônio incorpóreo de uma pessoa, como os direitos da personalidade, o direito à vida, à integridade física, ao nome, à honra, à imagem, e a intimidade. Portanto, considera-se dano moral a dor subjetiva, dor interior que, fugindo à normalidade do dia a dia do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional interferindo intensamente em seu bem-estar.

Porém, a ação por danos morais como direito constitucional, deve ser vista com cautela e ser resguardada daqueles que a utilizam de modo incoerente, seja por absoluta impropriedade do expediente, seja para angariar vantagem em detrimento de alguma instituição ou pessoa.

No caso, não se verifica conduta da instituição requerida que pudesse ensejar o direito à indenização por danos morais.

Descabido o pedido de compensação, formulado pelo banco, com os valores depositados na conta da autora, posto que toda a quantia recebida pela autora, decorrente do contrato declarado inexigível, foi transferida aos fraudadores, de modo que nenhum valor ficou em poder da autora para possibilitar eventual compensação.

Igualmente incabível o pedido de aplicação do artigo 42 do CDC à hipótese vertente, pois conquanto incontroversa a falha da instituição financeira ao permitir a realização do empréstimo, não há indícios de má-fé do banco na operação questionada, até porque foi vítima da operação fraudulenta e ainda depositou o valor mutuado na conta da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, mantenho a sucumbência recíproca tal como fixada na sentença.

Tendo ambas as partes recorrido da sentença, eventual trabalho adicional se deu em benefício de seu próprio cliente, de forma que deixo de aplicar o art. 85, § 11º do CPC.

Ante o exposto, voto por negar provimento aos recursos.

HERALDO DE OLIVEIRA
RELATOR