



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301077

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014266-48.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante CECÍLIA VANI MEI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 14317

APELAÇÃO Nº 1014266-48.2024.8.26.0223

COMARCA: GUARUJÁ – 2ª VARA CÍVEL

APELANTE: CECÍLIA VANI MEI (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

JUIZ: GLADIS NAIRA CUVERO

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA. GOLPE DO MOTOBOY. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO BANCO. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 13 DESTA E. TRIBUNAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 317/322 que julgou improcedente ação declaratória com pedido de indenização por danos morais promovida por **CECÍLIA VANI MEI** em face de **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**, condenado a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

Apela a autora. Sustenta que em 02/09/2024 recebeu telefonema oriundo da central de atendimento do banco réu, culminando em fraude que envolveu diversas operações bancárias (saques, empréstimos, transferências e compras em cartão de crédito) totalmente destoantes de seu padrão de consumo. Acena com falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, cuja responsabilidade é objetiva. Suscita a ocorrência de danos morais. Pede a reforma da sentença com a consequente procedência da demanda.

Contrarrazões às fls. 335/349.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Não há questões que impedem o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu mérito, merece ser provido.

Trata-se de ação declaratória c.c. danos morais, cujo relatório da r. sentença adoto para melhor compreensão da causa: *“Alega, em síntese, que o único empréstimo que tinha no banco foi contratado pessoalmente na agência e o maior pix que fazia era de R\$2.550,00 (dois mil, quinhentos e cinquenta reais), mensalmente para pagamento do financiamento de seu imóvel, contudo, em 02 de setembro de 2024, a autora recebeu um telefonema da central de atendimento Santander 40043535, informando sobre operações suspeitas em sua conta. O atendente conhecia seus dados pessoais, endereço e tinha informações precisas sobre as operações financeiras da requerente. Assim, a autora em nenhum momento suspeitou que não estivesse tratando com um funcionário de seu banco. Afirma que foi vítima de um golpe e que um "motoboy" passou recolher seus cartões de crédito. Pleiteia a suspensão da cobrança dos empréstimos de R\$ 108.525,63 (cento e oito mil, quinhentos e vinte e cinco reais e sessenta e três centavos), consignado na folha de pagamento da autora, em 84 parcelas de R\$ 4.782,95 (quatro mil, setecentos e oitenta e dois reais e noventa e cinco centavos). Pleiteia a suspensão da cobrança do empréstimo contratado no valor de R\$ 7.102,07 (sete mil, cento e dois reais e sete centavos), e, por fim a suspensão da cobrança das parcelas faturadas no cartão de crédito SANTANDER ELITE VISA final 8874, cujas compras foram contestadas pela autora, 02/09 Magalu R\$ 23.642,00 (vinte e três mil, seiscentos e quarenta e dois reais) em 10 parcelas no valor de R\$ 2.364,20 (dois mil, seiscentos e sessenta e quatro reais e vinte centavos); 02/09 Casas Bahia R\$ 16.598,00 (dezesesseis mil, quinhentos e noventa e oito reais) em 10 parcelas de R\$ 1.659,80 (um mil, seiscentos e cinquenta e nove reais e oitenta centavos); 02/09 Iplace Mob... R\$ 22.337,90 (vinte e dois mil, trezentos e trinta e sete reais e noventa centavos) em 10 parcelas de R\$2.233,79 (dois mil, duzentos e trinta e três reais e setenta e nove centavos), bem como de todos os encargos, juros e correções oriundos das operações indicadas*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acima, até final decisão judicial transitada em julgado. Junta documentos fls. 20/91.”

Sobreveio r. sentença de improcedência, alicerçada precipuamente na existência de culpa exclusiva da vítima.

O entendimento adotado, com a devida vênua, merece reforma. Explico.

Para resolver a controvérsia instaurada no processo, a Súmula nº 297 do STJ dispõe que: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”. Destarte, o presente caso deve ser solucionado à luz do CDC, em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus da prova. (art. 6º, VIII, do CDC), sendo fato incontroverso ter sido a autora vítima de golpe.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos, dispõe o art. 14 do CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Desse modo, não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista.

Aqui, é fato incontroverso que a Autora foi vítima do denominado “*golpe do motoboy*”, situação em que terceiros, **detentores de informações bancárias sigilosas**, entraram em contato telefônico, afirmando a necessidade de cancelamento/bloqueio de seus cartões, com o envio de motoboy à sua residência, para retirar os cartões e as senhas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso dos autos, não se pode aceitar que o ocorrido com a autora seja classificado como fortuito externo, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

A autora demonstrou que recebeu ligação, na data dos fatos (02/09/2024), de número de telefone que corresponde ao número da Central de Atendimento do Banco Santander (4004-3535), fato sequer foi impugnado pela instituição financeira ré, conforme documentos de fls. 55/57. Tal fato já seria suficiente para afastar a alegada culpa exclusiva da vítima, haja vista que os terceiros golpistas contataram a autora através de número vinculado a canal oficial da instituição bancária.

Ademais, dos demais documentos juntados, tanto pela parte autora quanto pelo réu, verifica-se que no dia 03/09/2024 foram realizadas contratações de dois empréstimos nos valores de R\$ 7.102,07 e R\$ 108.525,63, cujos valores foram integralmente transferidos para outra conta de titularidade da própria autora em outras instituições financeiras e de lá foram transferidos para os criminosos através de engodo que se perpetrou via conversas e ligações. Destaca-se que as questões referentes às demais instituições financeiras, conforme a própria autora alega, serão tratadas em demandas próprias. Neste feito, a autora busca a declaração de inexigibilidade dos referidos empréstimos, contratados em dissonância com o seu perfil.

Além disso, na mesma data foram realizadas compras em seu cartão de crédito em valores elevados e totalmente distintos das compras regularmente realizadas (fls. 48/53):

- 02/09 Magalu R\$ 23.642,00 10 parcelas no valor de R\$ 2.364,20
- 02/09 Casas Bahia R\$ 16.598,00 10 parcelas de R\$ 1.659,80



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 02/09 Iplace Mob... R\$ 22.337,90 10 parcelas de R\$ 2.233,79
- 02/09 WM litoral R\$ 15.900,00 6 parcelas de R\$ 2.650,00. Esta última cancelada em 04/09/24.

A realização de diversas operações em valores elevados, cujo perfil destoava do costumeiro do correntista, em curto espaço de tempo, evidencia a falha na prestação de serviços do banco, que não elucidou de modo satisfatório como as operações se deram e sequer demonstrou que a autora tivesse efetivamente participado das contratações questionadas.

Em que pese as alegações do banco no sentido de que a autora tenha fornecido dados aos golpistas, as operações questionadas, repito, destoam claramente do perfil de utilização da conta pela consumidora, de modo que caberia ao banco deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse as operações suspeitas.

Portanto, não há falar em culpa exclusiva do consumidor, já que inexistente qualquer indício de que a autora tenha obtido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.

É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os ferimentos, ou o falecimento da vítima.¹

Assim, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479² do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica da Apelante, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.

Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já

¹ Gonçalves, Carlos Roberto, *Direito Civil Brasileiro*, vol. 4, 14ª ed., Saraiva, São Paulo, 2019, p. 345

² “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.³

Logo, o presente caso deve ser resolvido à luz do Enunciado 13 deste E. Tribunal:

Enunciado 13: "No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial."

Não se busca transferir à instituição financeira a responsabilidade pela segurança pública, mas sim de exigir do banco o dever mínimo de verificar a higidez das transações, se feitas em completo desacordo com os hábitos de seu cliente, o que se trata de simples complementação de sua prestação de serviço, consistente em facilitar a rotina do consumidor, ao qual não pode ser atribuída culpa por ter sido vítima de conduta criminosa. Pensar de outra forma seria simplesmente conferir ao banco a possibilidade de transferir integralmente ao cliente todo e

³ Cavalieri Filho, Sergio. *Op. cit.* (p. 1106).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer risco inerente ao seu negócio, o que contraria inteiramente os princípios básicos do direito consumerista.

Caberia ao réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse o uso do cartão e da conta bancária, em razão dessa mudança de perfil, bem como maior cuidado na guarda de dados sigilosos de seus clientes e bloqueadores de ligações interceptadas.

Feitas estas considerações, a casa bancária ré deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHO EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - "Golpe do motoboy" - Sentença de procedência - Insurgência do banco réu - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Autor que foi vítima de ação criminosa - Retirada do magnético em residência do cliente por estelionatários que se passam por prepostos da instituição financeira ré - Teoria do risco da atividade - Fortuito interno - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Utilização de dados sigilosos pelos estelionatários - Responsabilidade de natureza objetiva - Súmula nº 297 do STJ - Inexigibilidade do valor apontado na exordial - Manutenção- (...)- Sentença de procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1010138-54.2020.8.26.0019; Relator (a): Lavinio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2021; Data de Registro: 25/11/2021)

Por fim, quanto ao pedido de danos morais, a situação vivenciada pela autora extrapolou o mero aborrecimento, eis que se viu obrigada ao pagamento de dívida que não contraiu. Além disso, foi obrigada a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor. Outrossim, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo. Tendo em vista que o dano moral suportado pelo autor está bem delineado e a responsabilidade civil do banco plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeatur*.

É cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).

Na hipótese dos autos, considerando as especificidades do caso, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 se revela proporcional e razoável e é próximo do patamar fixado por esta E. Corte para situação assemelhada:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DO RÉU - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu o autor a realizar operações bancárias - Autor que comunicou a agência após a realização da transação, tendo sido informado que o telefone havia sido clonado – Áudio não impugnado pelo réu – Valor do empréstimo transferido via dois Pix para conta de terceiro – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – APELAÇÃO DO AUTOR - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter sido negativado mesmo após a concessão de tutela de urgência determinando a cessação dos descontos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta do consumidor deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - Sentença parcialmente reformada – Ônus da sucumbência atribuído à ré - RECURSO DA RÉ DESPROVIDO; PARCIALMENTE PROVIDO O RECURSO DO AUTOR. (TJSP; Apelação Cível 1000750-41.2023.8.26.0434; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pedregulho - Vara Única; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

Em conclusão, é o caso de serem acolhidas as razões recursais para, reconhecida a procedência da ação: 1) **declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo questionados** (nos valores de R\$ 108.525,63 e R\$ 7.102,07), bem como de eventuais encargos decorrentes dessas operações; 2) **condenar o banco restituir à parte autora eventuais valores pagos em decorrência desses empréstimos, em valores corrigidos desde o desembolso** (súmula 43 STJ), com juros de mora desde a citação; 3) **declarar o cancelamento e a inexigibilidade das compras realizadas no cartão de crédito da parte autora** (02/09 Magalu R\$ 23.642,00 10 parcelas no valor de R\$ 2.364,20; 02/09 Casas Bahia R\$ 16.598,00 10 parcelas de R\$ 1.659,80; 02/09 Iplace Mob... R\$ 22.337,90 10 parcelas de R\$ 2.233,79), bem como de eventuais encargos delas decorrentes; 3) **fixar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00**, com correção monetária a partir do arbitramento (súmula 362 STJ) e juros de mora desde a citação. Para fins de correção monetária e juros de mora deverão ser observadas as modificações trazidas pela Lei nº 14.905/2024 a partir da sua vigência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tendo em vista a procedência da demanda, arcará a instituição financeira ré com a totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, nos termos deste voto.

CÉSAR ZALAF
Relator