



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000289807**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015785-24.2022.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante FELIPE ALEXANDRE GIANNETTI, Apelados SS GESTAO E ADMINISTRACAO DE VALORES EIRELI (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO OLE CONSIGNADO S.A. (INCORPORADO POR BANCO SANTANDER S/A).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do Banco Santander/Banco Olé Consignado. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GI-  
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO  
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº. 1015785-24.2022.8.26.0451**

Apelante/Apelado: Felipe Alexandre Giannetti e Banco Santander (Brasil) S/A  
(representando Banco Olé Consignado S/A)

Apelado: SS Gestão e Administração de Valores Eirelli e Banco Itaú Unibanco S/A

Origem: Piracicaba – 4ª Vara Cível

Juíza: Daniela Mie Murata

**Voto nº. 8.125**

Valor da causa: R\$ 34.030,32

Ajuizamento: 16/8/2022

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. Sentença de parcial procedência, reconhecendo a nulidade do contrato e condenando a corré gestora de vendas por danos morais e materiais. Recurso do autor e dos bancos corréus. Reconhecimento de responsabilidade solidária. Intermediadora que agiu em nome da instituição financeira e essa ação foi aceita concretamente, implicando fraude bancária na realização de mútuo não desejado pelo autor. Não detecção da fraude pela instituição financeira. Risco da atividade. Caracterização de falha de segurança, ensejando responsabilidade civil. Contudo, culpa igualmente do autor. Incidência do art. 945 do CC. Redução da indenização por dano material em 50%. Obrigação de indenizar por danos morais em face desses corréus. Não caracterização. Sentença parcialmente alterada. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E RECURSO DOS CORRÉUS DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor e pelo réu em face da sentença a fls. 548-555, proferida na ação declaratória de nulidade de contra-



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

to c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Felipe Alexandre Giannetti contra Banco Santander (Brasil) S/A, Banco Olé Consignado S/A, SS Gestão e Administração de Valores Eirelli e Banco Itaú Unibanco S/A (ilegitimidade reconhecida a fls. 496-498), a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

O pedido inicial é parcialmente procedente.

Pois bem.

O requerente alega ter sido ludibriado a contratar uma operação portabilidade de contrato de empréstimo consignado no intuito de reduzir os juros aplicados nos valores das parcelas a serem descontadas em seus vencimentos, contudo foi surpreendido com a inclusão de um novo contrato de empréstimo consignado vinculado ao Banco Olé Consignado/Santander. Para a concretização da transação, teve de transferir o valor creditado em sua conta à correção SS.

Em audiência, colhido o depoimento pessoal do autor, que confirmou a portabilidade do contrato. Tomou as cautelas devidas antes de efetivar a contratação. Não houve redução de juros, a final. Recebeu dinheiro na conta, via TED, sendo que o Santander figurou como remetente do valor aludido. Por fim, foi celebrado um contrato de empréstimo consignado (fls. e mídia).

Analisando os documentos e demais provas coligidas aos autos, depreende-se que tanto o autor quanto o corréus Santander foram vítimas de golpe praticado por terceira pessoa, no caso a SS Gestão E Administração De Valores.

Isso porque esta empresa, citada por edital, induziu o autor em erro, fazendo-o crer que realizava a portabilidade de um contrato de empréstimo.

A portabilidade seria feita para o Banco Olé, incorporado pelo correio Santander.

O erro resta cristalino, considerando análise do conjunto de provas.

Anota-se que o autor deixou-se de se acautelar devidamente, ao

transferir o valor que foi creditado em sua conta para a requerida SS, conforme folhas 66.

Assim, entendo que é o caso de se anular o ato, já que, nos termos art. 171, II, do Código Civil, o negócio jurídico é anulável em caso de erro, cabendo ao autor receber da corrente SS os valores por ela recebidos (art. 171. Além dos casos expressamente declarados na lei, é anulável o negócio jurídico: II - por vício resultante de erro, dolo, coação, estado de perigo, lesão ou fraude contra credores).

(...)

A responsabilidade pelos danos morais sofridos pelo autor também deve ser imputada unicamente à corrê SS, em razão de toda a dinâmica já exposta.

Patente, pois, a ocorrência do dano moral propalado.

(...)

No caso, levando-se em conta a situação econômica do requerido, bem como, de outro lado, a inexistência de outras consequências mais graves, a indenização deve ser fixada em R\$ 5.000,00.

Não se pode adotar, no caso, parâmetro superior, tendo em vista a inexistência de correspondência precisa e específica entre tal valor e o dano moral, imensurável em pecúnia pela própria natureza. A indenização, nesta esfera, não repõe nem repara absolutamente a ofensa; ao contrário, constitui espécie de compensação, para rebaatar, em outras palavras, para aliviar aquele dano. Daí porque, se não pode ser ínfima, também não deve servir de meio para obtenção de quantia excessiva, que extrapola os princípios da equidade. Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial formulado por FELIPE ALEXANDRE GIANNETTI contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A incorporadora de BANCO OLE CONSIGNADO S.A e SS GESTAO E ADMINISTRACAO DE VALORES EIRELI, nome fantasia D7 PROMOTORA, para: (1) anular contrato com o Banco Santander Olé (fls. 113/118), (2) condenar a corrê SS Gestão e Administração de Valores Eireli a restituir os valores que lhe foram transferidos pelo autor (fls. 66), corrigidos monetariamente desde a data da transferência e acrescidos de juros de mora desde a citação e (3) condenar

a requerida SS GESTAO E ADMINISTRACAO DE VALORES EIRELI, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, que deverá ser corrigido monetariamente desde a data da publicação desta e acrescido de juros de mora desde a citação. Torno definitiva a tutela de urgência concedida

Sucumbentes ambas as partes, cada qual arcará com as custas processuais a que deu causa, bem como honorários advocatícios que arbitro em R\$ 3.000,00 para cada patrono; observando-se, se o caso, o artigo 98, §1º, I, e §3º, do Código de Processo Civil.

Fls. 565-569: Embargos de declaração.

Fls. 618-619: Decisão rejeitando os embargos de declaração.

**Fls. 570-579: Razões de apelação de Banco Santander.** Afirma que a sentença reconheceu que tanto o autor quanto o Banco Santander foram vítimas de um golpe praticado por terceiro e, corretamente, afastou a responsabilidade do apelante pelo ressarcimento de valores e pelo pagamento de indenização por danos morais. No entanto, houve equívoco ao determinar a anulação do contrato celebrado entre as partes, uma vez que a contratação observou todos os protocolos de segurança e foi formalizada com base em documentos e dados fornecidos pelo próprio autor.

Esclarece que o Banco Santander não participou da fraude perpetrada pela empresa SS Gestão e Administração de Valores EIRELI (D7 Promotora), tendo atuado apenas como instituição financeira que viabilizou a concessão do crédito. A efetiva utilização dos valores por parte do autor e sua posterior transferência a terceiro não podem ser atribuídas ao banco, pois este cumpriu regularmente suas obrigações contratuais e não teve qualquer conduta que pudesse caracterizar vício no negócio jurídico.

Em relação aos honorários, afirma que a sentença recorrida fixou os honorários advocatícios em R\$ 3.000,00 para cada patrono, sob o fundamento da sucumbência recíproca, sem considerar a existência de condenação pecuniária, o que viola expressamente o critério legal estabelecido no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Assim, requer a reforma da sentença para que seja reconhecida a ilegiti-

timidade passiva do Banco Santander, tendo em vista o reconhecimento da fraude praticada por terceiro.

Subsidiariamente, requer o afastamento da nulidade do contrato, afastando, ainda, a determinação de restituição dos valores pelo banco e a revisão dos honorários advocatícios.

**Fls. 625-642: Razões de apelação do autor.** Afirma que não houve qualquer esclarecimento sobre como uma empresa não correspondente, sem autorização para operar em nome do banco, teria tido acesso aos seus sistemas e feito o pedido de empréstimo em nome de terceiro. Seja qual for a falha, trata-se de responsabilidade da empresa, pois, no primeiro caso, trata-se de hipótese que atrai o art. 14 do CDC, sendo o defeito da prestação o elo que une o nexos de causalidade e o dano ao consumidor.

Alega que há inconsistências nos dados cadastrais do apelante, pois o número de telefone associado ao cadastro do apelante na Cédula de Crédito Bancária, além de não ser seu número real, é número de celular com DDD do Rio de Janeiro (21), estado diverso do domicílio do autor. Inclusive, uma análise rápida dos IPs associados à assinatura do contrato (fl. 126) demonstra que o responsável por liberar o acesso ao contrato encontra-se no Rio de Janeiro (189.40.67.116), enquanto o contratante encontrava-se no estado de São Paulo (IP 190..). Portanto, trata-se de mais um indício de que os dados foram preenchidos de maneira negligente, claro sinal de alerta que deveria ter sido suficiente para que, ao menos, essa operação fosse sinalizada como suspeita.

Ressalta que os bancos Santander e Olé Consignado, em contestação, afirmam expressamente contar com um “analista de fraude formado e com registro no Cadastro Nacional de Peritos”. É impossível, assim, não se questionar como tal “perito” teria se permitido cometer tamanho lapso, em especial em um contexto que, à época, já era permeado de tentativas de golpe e crimes cibernéticos.

Alega que os corréus parecem reconhecer a empresa <https://sign.aceso.io/> como uma parceira legítima no que se trata de portal para assinatura de contratos (inclusive, com as telas internas da empresa – fls. 121-127),

sem, contudo, esclarecer como a entidade conseguiu ter acesso ao processo de assinatura de documento que eventualmente é reconhecido pelo banco e aceito como documento legal e vinculante, mas que, na origem, foi produzido por empresa não reconhecida pela instituição.

Assim, requer a reforma parcial da sentença para julgar providos os pedidos iniciais, condenando, de forma solidária, os corréus Banco Santander e Banco Olé Consignado ao pagamento de danos materiais e morais, majorando este último nos termos da petição inicial.

Subsidiariamente, requer a anulação da sentença que deixou de aplicar o CDC, em especial não procedendo à inversão do ônus da prova, em claro prejuízo ao direito do apelante, restituindo-se os autos à instância originária para que seja possibilitada a produção de novas provas.

**Fls. 682-687: Contrarrazões do Banco Santander.** Afirma que não teve qualquer participação dolosa ou culposa nos fatos narrados, pois celebrou contrato legítimo com o apelante, sem qualquer irregularidade. O próprio juízo a quo reconheceu que a empresa D7 Promotora foi a responsável pelo golpe e que o apelante não adotou cautelas mínimas antes de realizar a transferência dos valores a terceiros.

Sustenta que, ainda que não seja reconhecida a ilegitimidade passiva do Banco Santander, o contrato celebrado não pode ser anulado, pois foi regularmente formalizado e o valor foi integralmente disponibilizado ao apelado. Afirma, ainda, que não pode ser reconhecida a solidariedade requerida pela parte autora, visto que o banco não teve qualquer participação na ação fraudulenta.

Com relação ao requerimento de majoração da indenização por danos morais, alega que é visível que a condenação pretendida pelo apelante, a título de danos morais, não guarda proporcionalidade com os fatos articulados na peça vestibular.

Assim, requer o desprovimento do recurso.

**Fls. 688-692: Contrarrazões.** Sustenta que o banco foi incapaz de trazer qualquer elemento probatório que atestasse que a correspondente bancária,

responsável pela intermediação da contratação, não atuava em seu nome, não tinha acesso ao seu sistema de dados e não detinha capacidade para realizar negócios junto à instituição. Sem os dados do cliente e de suas operações bancárias, nunca teria confiado na empresa. Não tivesse o correspondente acesso ao sistema de empréstimo do banco, o empréstimo também nunca teria sido realizado.

Afirma que, se o banco tivesse feito uma análise mínima da integridade dos dados do cliente, teria verificado que o número de telefone com DDD era de unidade federativa distinta da residência deste.

Ademais, a empresa SS Gestão de Valores (D7 Promotora) detinha total confiança do apelado, pois, após demonstrar amplo conhecimento de seus dados pessoais e bancários, demonstrou, ainda, ser capaz de contratar empréstimo junto ao Banco Olé, com depósito na conta do cliente. Trata-se de fortuito interno, parte do risco do negócio, hipótese que não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Requer o desprovisionamento do recurso do banco.

Sem oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**Passo a votar.**

As apelações são tempestivas, o réu pagou o preparo (fls. 580-581 e 70-704), o autor é isento (gratuidade), e são hígdas, aptas ao julgamento do mérito.

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento. O autor atribui responsabilidade ao Banco Santander pelos fatos narrados, o que, à luz da teoria da asserção, é suficiente para justificar sua permanência no polo passivo da demanda, conforme, aliás, corretamente reconhecido na sentença, que não comporta reparo nesse ponto.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa portabilidade. O autor, acreditando na empresa promotora de vendas, que lhe telefonou e posteriormente conversou com ele através do WhatsApp, prometendo a portabilidade de empréstimo con-

signado que tinha com o Banco Cetelém para o Banco Olé Consignado com juros menores, porém foi realizada a contratação do empréstimo consignado a fls. 113-118, no valor de R\$ 19.091,35, sendo que foi depositado na conta do autor a quantia de R\$ 18.513,48.

No caso concreto, é incontroverso que o autor foi induzido a erro por terceira empresa (SS Gestão e Administração de Valores EIRELI), que se apresentou como intermediadora de portabilidade de empréstimo consignado. Também é fato que o contrato foi formalizado em nome do banco apelante, com liberação de número em favor do autor.

Ainda que o magistrado de origem tenha reconhecido que o banco não participou diretamente da fraude, tal circunstância não afasta sua responsabilidade, pois se trata de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária.

A jurisprudência consolidada do STJ é firme no sentido de que fraudes e golpes praticados por terceiros, no âmbito de operações bancárias, inserem-se no risco da atividade, não configurando excludente.

No caso, verificam-se inconsistências nos dados cadastrais utilizados para a contratação (telefone com DDD diverso do domicílio do autor; registros de IP e geolocalização), expressando falha nos mecanismos de controle e segurança da instituição financeira.

Assim, ainda que o autor tenha agido com descuido, ao fornecer foto do seu documento pessoal e comprovante de residência e posteriormente transferir os valores à corrê SS, houve falha do serviço a cargo do réu, a qual contribuiu com a consumação do evento danoso.

Desse modo, correta a anulação do contrato, pois o negócio jurídico foi celebrado mediante vício de consentimento.

O Banco Santander, releva assinalar, de fato não explicou o porquê de a SS ter conseguido realizar a operação em nome do autor, apesar das inconsistências de dados acima destacadas. Tal empresa, ademais, agiu na qualidade de intermediadora do banco, e essa qualidade foi aceita pelo banco, implicando a consumação da fraude. O réu, assim, não participou diretamente da fraude; no entanto, graças à fragilidade do serviço prestado, contribuiu com sua consumação.

O autor pretende a reforma da sentença para condenar solidariamente as instituições financeiras ao pagamento de danos materiais e morais, bem como para afastar a sucumbência recíproca e majorar a indenização.

No tocante à solidariedade, o art. 7º, parágrafo único, do CDC estabelece a responsabilidade solidária entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento. Assim, eventual direito de regresso deverá ser exercido em ação própria, não sendo oponível ao consumidor.

Quanto à responsabilidade pelos danos materiais (valores transferidos à *corré SS*), assiste razão ao apelante.

Se o contrato foi anulado por vício de consentimento e reconhecida a falha na prestação do serviço bancário, não se mostra adequado imputar exclusivamente à *corré SS* o dever de restituição. A responsabilidade é solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, do CDC.

Assim, os bancos Santander e Olé Consignado respondem solidariamente por 50% do prejuízo material sofrido pelo autor, aplicando-se o art. 945 do CC, e se sujeitam diretamente ao decreto de nulidade do contrato.

No que concerne aos danos morais, a sentença reconheceu sua ocorrência, mas imputou a responsabilidade apenas à *corré SS*. No entanto, não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta do autor, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854.

Portanto, o dano moral sofrido pelo autor, reconhecido pelo juízo, foi praticado exclusivamente pela *corré SS*. Apesar da falha de serviço bancário, culminando com a nulidade do contrato e a responsabilidade solidária com relação à reparação do dano material, o dano moral não decorrer da falha, mas do golpe praticado contra o autor pela *SS* – que, no frigidus dos ovos, vítima igualmente a instituição financeira.

Diante da procedência parcial da ação em face das instituições financeiras, o autor, no tocante a essa relação, pagará 75% das custas e despesas processuais, e os réus (bancos), 25%, incluindo-se as devidas ao erário, e cada parte pagará, ao advogado adverso, seus honorários, fixados em 20% da respectiva parcela de der-



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rota - a sucumbência em face a corré SS não sofre alteração.

Ante o exposto, DA-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, reconhecendo-se a responsabilidade solidária dos réus em 50% do dano material suportado pelo autor, com redefinição dos encargos de sucumbência, e NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do Banco Santander/Banco Olé Consignado.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR