



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000131143**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016996-58.2020.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARLENE DE ALMEIDA PACHECO OLIVEIRA, são apelados SKYFLY SOLUTION EM PUBLICIDADE S/C LTDA e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº **1016996-58.2020.8.26.0001**  
Foro: **Foro Regional de Santana (2ª Vara Cível)**  
Juiz: **Matheus Aquino Pirola Kruger**  
Apelante: **Marlene de Almeida Pacheco Oliveira**  
Apelado: **SKYFLY SOLUTION EM PUBLICIDADE S/C LTDA e outro**

**Voto nº 5651**

DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÃO CÍVEL – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO, GOLPE DE PORTABILIDADE E RESPONSABILIDADE CIVIL – RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: 1. Ação anulatória c.c. indenização proposta por consumidora que, já detentora de empréstimo consignado, contrata novo mútuo com o BANCO SANTANDER, orientada por supostos prepostos da SKYFLY a transferir R\$ 42.326,00 à BUGATTI, sem quitação da dívida anterior, passando a sofrer descontos em duplicidade (falsa portabilidade). Sentença que condena apenas a BUGATTI à restituição do valor transferido, julga improcedentes os pedidos em face de SKYFLY e SANTANDER, revoga tutela de urgência e distribui a sucumbência. Apela a autora buscando responsabilização solidária de SKYFLY e SANTANDER, indenização moral e redistribuição dos ônus.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (i) saber se Skyfly e Banco Santander integram a cadeia de fornecimento e respondem solidariamente pelos prejuízos decorrentes do golpe de falsa portabilidade; e (ii) saber se os fatos narrados geram dano moral indenizável, além da recomposição material.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Ausência de prova de vínculo objetivo ou benefício econômico da Skyfly na operação fraudulenta, revelando uso indevido de seu nome por terceiros, sem nexos causal. 2. Atuação regular do Santander, que liberou o crédito na conta indicada, inexistindo falha do serviço ou fortuito interno, sendo o prejuízo decorrente de ato voluntário da autora ao transferir valores à Bugatti, rompido o nexos causal. 3. Situação de natureza patrimonial, sem prova de abalo anímico relevante, não configurado dano moral.

IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.

Trata-se de ação anulatória cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais e tutela de urgência proposta em face de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Skyfly Solution em Publicidade Ltda, Bugatti Assessoria Financeira & Cobrança EIRELI e Banco Santander Brasil S/A, em que a parte autora relata que, possuindo empréstimo consignado ativo junto ao Banco do Brasil, foi abordada por supostos prepostos da Skyfly que lhe ofereceram portabilidade com redução de juros, viabilizada por novo empréstimo junto ao Banco Santander, no valor de R\$ 43.326,00, cujo montante, após crédito em sua conta, teria sido transferido por orientação desses intermediários à corré Bugatti, sem quitação da dívida anterior, de modo que passou a sofrer descontos de dois empréstimos em sua folha de pagamento, afirmando ter sido vítima de golpe e pleiteando a suspensão dos descontos, a anulação do contrato, a restituição dos valores e indenização por danos materiais e morais.

Na r. sentença (fls. 533/540), o MM. Juízo julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar apenas a corré Bugatti Assessoria Financeira & Cobrança EIRELI a restituir à autora o valor de R\$ 42.326,00, com correção monetária e juros nos moldes ali fixados, julgando improcedentes os pedidos em relação às rés Skyfly Solution em Publicidade Ltda e Banco Santander Brasil S/A, bem como revogando a tutela de urgência anteriormente deferida, com autorização ao Banco Santander para levantamento dos valores depositados, e distribuindo os ônus sucumbenciais entre autora e ré Bugatti, com fixação de honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação e do valor da causa, na forma detalhada no decisum.

Apela a parte autora (fls. 544/555), requerendo a reforma da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade solidária do Banco Santander Brasil S/A e da Skyfly Solution em Publicidade Ltda pelos danos sofridos, com a condenação de ambas, juntamente com a Bugatti, ao ressarcimento do valor de R\$ 42.326,00, devidamente corrigido e acrescido de juros legais, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como à redistribuição da sucumbência em seu favor.

Recurso tempestivo e regularmente preparado.

Contrarrazões às fls. 563/566 e 567/571.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Da responsabilidade solidária

Da responsabilidade da corré Skyfly Solution em Publicidade Ltda.

A autora atribui à corré Skyfly responsabilidade solidária pelos danos sofridos, sob o argumento de que teria sido contatada por seus prepostos e de que o boleto inicialmente encaminhado indicaria a empresa como beneficiária (fl. 39).

Todavia, o conjunto probatório não permite admitir tal conclusão.

Primeiro, porque não há demonstração minimamente robusta de que o contato tenha se dado por canais oficiais da Skyfly, nem de que as pessoas que abordaram a autora efetivamente integrassem ou representassem a empresa.

Ao revés, os elementos dos autos revelam inconsistências relevantes: no contrato assinado por Marlene (fl. 40), o CNPJ indicado não corresponde à pessoa jurídica Skyfly, havendo, inclusive, referência ao próprio CPF da autora como suposta “fornecedora”, o que já evidencia a precariedade e atipicidade da documentação apresentada.

Segundo, porque o documento de fl. 39 evidencia que, embora o boleto emitido contivesse, no campo “beneficiário”, o nome da Skyfly, o pagamento não chegou a ser realizado por essa via. A autora admite que não conseguiu efetuar o pagamento por boleto e, por orientação dos fraudadores – que se diziam representantes da Skyfly –, realizou transferência bancária diretamente para conta de titularidade diversa, qual seja, da corré Bugatti Assessoria Financeira & Cobrança EIRELI, conforme comprovante de transferência também juntado à fl. 39.

Ou seja: o único fluxo financeiro efetivamente concretizado no caso foi entre a autora e a empresa Bugatti, não havendo prova de que a Skyfly



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tenha recebido qualquer quantia, participado da operação financeira ou se beneficiado, direta ou indiretamente, dos valores objeto da fraude. Tampouco há prova de que os fraudadores eram prepostos da referida empresa e, em contrapartida, como visto, há indícios suficientes de que, na realidade, o nome dela foi utilizado indevidamente.

O simples uso indevido do nome comercial da empresa em boleto que sequer foi pago não é suficiente, por si só, para configurar sua integração na cadeia de fornecimento, à míngua de demonstração de vínculo objetivo com a prática fraudulenta.

À luz do art. 373, I, do CPC, competia à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, em especial a participação da Skyfly na empreitada fraudulenta ou a existência de relação jurídica concreta que a vinculasse às tratativas. Isso não ocorreu. O que se tem é, em essência, a utilização espúria do nome da empresa por terceiros desconhecidos, sem prova de que agissem sob suas diretrizes ou em seu benefício.

Nessas circunstâncias, não se pode, sob o rótulo de responsabilidade solidária do CDC, transformar qualquer pessoa jurídica cujo nome tenha sido indevidamente invocado por fraudadores em corresponsável automática por prejuízos causados exclusivamente por terceiro e, ausentes indícios sólidos de participação da pessoa jurídica, também não se justifica, neste ponto, a inversão do ônus da prova.

Ausente comprovação de ato próprio, de benefício econômico ou de liame funcional entre os agentes do golpe e a corrê Skyfly, não se configura nem defeito na prestação de serviço, nem nexos causal entre sua atividade e os danos suportados pela autora.

Por isso, correta a sentença ao julgar improcedentes os pedidos em relação à Skyfly Solution em Publicidade Ltda., não havendo razão para reconhecer responsabilidade solidária da empresa no caso concreto.

*Da responsabilidade do Banco Santander Brasil S/A*

Também não procede o inconformismo da autora quanto ao afastamento da responsabilidade do Banco Santander Brasil S/A.

É incontroverso nos autos que houve a contratação de empréstimo consignado junto ao Santander e que o valor correspondente foi regularmente disponibilizado em favor da autora. O extrato bancário de fl. 38 demonstra a efetiva disponibilização do crédito em conta de titularidade de Marlene, mantida no Banco do Brasil, exatamente nos termos previstos na operação.

Aliás, desde a inicial a parte autora admite que firmou o contrato de empréstimo, recebeu os valores mutuados e os repassou aos fraudadores.

Com efeito, a fls.03, ela admite que por intermédio de correspondente bancário, foi realizado o empréstimo sugerido pelos estelionatários e que o valor lhe foi efetivamente disponibilizado, sendo, pois, irrelevante o fato de que não consta de tal ajuste a assinatura da parte autora ou eventual falsidade desta, eis que a requerente não nega ter anuído com a contratação, eis que, induzida pelos fraudadores, pretendia usar o valor mutuado para quitar débito existente perante outra instituição financeira.

Do mesmo modo, não há impugnação específica quanto à assinatura do contrato ou à autenticidade da contratação. A autora não sustenta vício de vontade em face do banco (como coação, erro essencial imputável ao fornecedor ou simulação praticada pela instituição financeira), mas apenas afirma que foi induzida por terceiros a tomar o empréstimo, com a promessa de quitação da dívida anterior mediante suposta “portabilidade”.

Os motivos subjetivos que a levaram a contratar – isto é, a crença nas vantagens prometidas pelos intermediários – não podem ser automaticamente transpostos ao banco, que não participou das tratativas paralelas nem assumiu qualquer obrigação de fiscalizar a destinação econômica do crédito.

A prestação do serviço bancário, sob a ótica objetiva, se deu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de forma regular: o Banco Santander analisou a proposta, aprovou o empréstimo, formalizou o contrato e creditou o valor na conta indicada, de titularidade da autora. A partir desse momento, competia exclusivamente à correntista dar a destinação que entendesse conveniente à quantia recebida – inclusive, se assim desejasse, quitar o débito anterior junto ao Banco do Brasil.

O que rompe a cadeia causal é justamente o ato posterior da autora, que, em vez de utilizar o valor para a quitação do empréstimo preexistente, transferiu quase integralmente a quantia (R\$ 42.326,00) para conta bancária da corré Bugatti, por orientação de terceiros que se apresentavam como intermediários da portabilidade, sem qualquer comprovação de vínculo institucional com o Santander.

Não há nos autos prova de que os fraudadores fossem correspondentes bancários credenciados pelo Santander, de que atuassem em canais oficiais da instituição ou de que tivessem autorização para operar em seu nome. Tampouco há demonstração de falha em mecanismos de segurança na concessão do crédito (como contratação não reconhecida, falsidade documental criada no âmbito do banco ou desrespeito a protocolos mínimos de autenticação).

A fraude descrita desenvolveu-se fora do sistema bancário do réu, na esfera de confiança pessoal estabelecida entre autora e terceiros estranhos à instituição, por meio de promessas de portabilidade e orientações sobre transferência a outra empresa.

Nessas condições, não se trata de fortuito interno relativo a falha do sistema do banco, mas de fato de terceiro e ato da própria vítima, que rompem o nexos causal, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

O Santander não criou o risco específico que se concretizou (qual seja, a transferência voluntária da cliente a pessoa jurídica alheia) nem tinha o dever jurídico de acompanhar, passo a passo, o modo como a consumidora utilizaria os recursos que lhe foram regularmente creditados em conta.

A teoria do risco do empreendimento não converte a instituição financeira em seguradora universal contra todo e qualquer golpe

perpetrado por terceiros fora do âmbito de suas operações. A responsabilização objetiva exige defeito na prestação do serviço, o que não se verifica quando o banco cumpre exatamente a obrigação contratada (liberação do crédito) e a lesão patrimonial decorre de ato de disposição voluntária do consumidor, ainda que motivado por artil de terceiros estranhos à instituição.

Assim, ausente falha do serviço bancário e rompido o nexo causal pela conduta da própria autora aliada à atuação exclusiva da corré Bugatti (que recebeu os valores sem contraprestação), não há fundamento jurídico para reconhecer responsabilidade solidária do Banco Santander Brasil S/A pelos prejuízos narrados.

Mantém-se, portanto, a improcedência dos pedidos em relação ao Banco Santander Brasil S/A, permanecendo a condenação restrita à corré Bugatti Assessoria Financeira & Cobrança EIRELI, tal como decidido na sentença de primeiro grau.

#### Dos danos morais

Pelo que se verifica do conjunto probatório dos autos não restou comprovada violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte autora, a ensejar a condenação do réu à indenização de ordem moral.

Deste modo, ausente demonstração de abalo anímico e efetiva ofensa a direito da personalidade, não há dano extrapatrimonial a ser reparado, mesmo porque, ressaltado, houve efetiva disponibilização do valor mutuado, o qual acabou transferido aos fraudadores.

Esse também é o entendimento adotado por este E. Tribunal de Justiça e, inclusive, por este Núcleo de Justiça 4.0:

*DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por dano material e moral – "Golpe da maquininha" – Alegação do autor de que após tentativa de pagamento com cartão de débito a operação foi realizada em valor diverso daquele previamente registrado na máquina de pagamento – Sentença de parcial procedência. Valor da operação que destoa do histórico de perfil do cliente – operação que não foi confirmada pelo serviço de segurança do*

*banco – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ; Responsabilidade objetiva – Danos morais não configurados – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1001057-96.2024.8.26.0292; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025)*

*Legitimidade para a causa – "Ação indenizatória por danos materiais e morais" – Transferências bancárias não reconhecidas, em perfil destoante do usual, após o autor ter sofrido o denominado "golpe do motoboy" - Falha na prestação de serviços atribuída pelo autor ao banco réu – "Teoria da Asserção" - Legitimidade passiva do banco réu configurada – Preliminar rejeitada. Ação indenizatória por danos materiais e morais - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - Inviabilidade - Autor que, após ligação telefônica recebida, entregou o cartão a um motoboy enviado à sua residência, em clara situação atípica – Recomendação para não fornecimento de senha ou entrega de cartão a estranhos que é reiteradamente realizada pelas instituições financeiras. Ação indenizatória por danos materiais e morais - Todavia, falha na prestação de serviços da instituição financeira caracterizada pela não detecção e bloqueio das operações realizadas pelo estelionatário, em padrão destoante do perfil de utilização do autor - Entendimento sedimentado pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, por meio do Enunciado nº 13 – Legítima a pretensão do autor para que seja reconhecida a inexigibilidade dos valores correspondentes às transações não reconhecidas – Condenação do banco réu a restituir metade do prejuízo material experimentado pelo autor, considerando-se a culpa concorrente do consumidor, conforme disposição do art. 945 do Código Civil, que deve subsistir. Responsabilidade civil - Dano moral – Não bloqueio, por parte da instituição financeira, de operações realizados de forma fraudulenta - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral do autor – Disponibilização do acesso ao cartão e dados sensíveis ao fraudador que partiu do autor – Banco réu que também foi vítima da atuação de criminosos - Pedido de indenização por danos morais afastada – Sentença reformada nesse ponto – Reduzida a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1028787-50.2022.8.26.0196; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: a - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 25/07/2024)*

Em verdade, os prejuízos da parte autora ficaram restritos, no caso em apreço, a aspectos puramente patrimoniais.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, na forma da fundamentação.

Mantém-se a distribuição da sucumbência como fixada em 1º grau.

Diante da manutenção do julgado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários de sucumbência devidos para o equivalente a 12% do valor da causa atualizado, para os patronos da SKYFLY e do SANTANDER.

Int.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**