



**Registro: 2026.0000197917**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021881-66.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante JOSÉ MURILHO SANCHEZ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram as questões preliminares, negaram provimento à apelação e deram parcial provimento ao recurso adesivo. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação e recurso adesivo nº: 1021881-66.2024.8.26.0554 (processo digital)**

**Comarca: SANTO ANDRÉ – 4ª Vara Cível**

**Apelante/Recorrido: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**Apelado/Recorrente: JOSÉ MURILHO SANCHEZ**

**MM. Juíza de primeiro grau: Marta Oliveira de Sa**

**Voto nº 53.137**

**Apelação e recurso adesivo – Serviços bancários – Golpe do motoboy – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de parcial acolhimento dos pedidos. Irresignação do réu improcedente, parcialmente procedente a do autor. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, diante da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Gratuidade da justiça. Bem rejeitada a impugnação ao benefício concedido ao autor, à falta de elementos capazes de infirmar a presunção de veracidade que decorre dos documentos apresentados e da declaração de hipossuficiência encartada aos autos 3. Autor enganado por terceiro, estelionatário, que o convence a entregar os cartões e talões de cheque a suposto portador, dizendo-se preposto da instituição financeira. Compras e operações bancárias realizadas com os cartões e cheques, pelo delinquente. 4. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa**

consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitada mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Caso em que as operações em discussão fugiam por completo ao perfil de uso do consumidor. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC e no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 5. Parcela de culpa do autor escusável. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança dos bancos réus. 6. Dano moral caracterizado, haja vista que, em decorrência dos indevidos lançamentos, o autor experimentou angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele expressivo débito e teve seu nome inscrito em cadastros restritivos. Indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 5.000,00, comportando majoração para R\$ 20.000,00, consoante os padrões adotados por esta Egrégia Câmara em situações análogas. 7. Sentença parcialmente reformada, apenas para majorar o valor da indenização por danos morais.

Afastaram as questões preliminares, negaram provimento à apelação e deram parcial provimento ao recurso adesivo.

1. Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de dívida c.c. indenizatória proposta por JOSÉ



S/A.

Diz o autor que, no dia 8.9.23, recebeu uma ligação telefônica de um terceiro, que se identificou como funcionário das Lojas Americanas, solicitando a confirmação de uma compra, o que foi de pronto negado pelo primeiro. Ato contínuo, o suposto atendente orientou o autor a ligar para o número de telefone constante no verso do cartão de crédito para solicitar o cancelamento do plástico. Ao realizar a ligação, o sedizente preposto do banco réu instruiu o autor a entregar os cartões e talões de cheques a um “motoboy”, que passaria para retirar os documentos – o que foi feito. Posteriormente, ao verificar seus extratos bancários, o autor identificou inúmeras operações financeiras desconhecidas. Alega ter tentado solucionar a questão extrajudicialmente, sem êxito. Daí a demanda, por meio da qual pretende a declaração de inexigibilidade dos débitos, a determinação para exclusão da anotação restritiva em nome do autor, a condenação do réu à devolução dos valores indevidamente debitados da conta do autor, e ao pagamento de quantia equivalente a 20 salários-mínimos, como indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença julgou “procedente” a ação, para determinar a exclusão definitiva do nome do autor dos cadastros de proteção ao crédito, para declarar a inexigibilidade dos débitos, para condenar o réu à restituir ao autor a quantia de R\$ 28.019,29, e ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 5.000,00. Responsabilizou os réus pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da condenação (fls. 286/292).

Recorrem ambas as partes.

Apela o réu, suscitando, inicialmente, preliminar de ilegitimidade passiva e impugnando a gratuidade da justiça concedida ao autor. Quanto ao mais, como fundamentos da irresignação, diz, em síntese, que: (a) as compras contestadas foram realizadas com o uso do cartão com chip e senha; (b) não há, no caso, nexos de causalidade que possa ensejar a responsabilidade civil do apelante; (c) os eventos ocorreram por culpa exclusiva do autor, que,



após informar todos os dados da conta e do cartão por meio de ligação telefônica, entregou o respectivo cartão de crédito e cheques a terceiro; (d) o autor efetuava compras na mesma modalidade com habitualidade; (e) as operações contestadas estavam dentro do limite disponível contratado; (f) o dano ocorreu por culpa exclusiva da vítima; (g) é inaplicável o enunciado da Súmula 479 do STJ na situação em exame; (h) não estão configurados os danos morais; (i) subsidiariamente, o arbitramento da indenização por dano moral deve ser reduzido (fls. 296/310).

Por seu turno, mediante recurso adesivo, pretende o autor a reforma parcial da sentença, para majoração da indenização por danos morais (fls. 338/347).

2. Recursos tempestivos (fls. 294/296, 315 e 338), preparado o do réu (fls. 5311/312), e respondidos (fls. 316/337 e 351/359).

Não há preparo o recurso do autor, por ser ele



beneficiário da gratuidade da justiça (fl. 164).

É o relatório do essencial, adotado o da r.  
sentença quanto ao mais.

### **Ilegitimidade passiva.**

3. Sem consistência a preliminar de  
ilegitimidade passiva suscitada pelo réu.

Ora, como fornecedor de serviços, responde o  
apelante, em tese, pelo dano experimentado pelo consumidor  
demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no  
caso concreto, por derivar exclusivamente de culpa da vítima ou de  
fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa  
questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando  
nenhuma relação com as chamadas condições da ação.



### **Gratuidade da justiça.**

4. Quanto ao benefício da gratuidade da justiça concedido ao autor (fl. 164), observo que nada justifica a respectiva revogação.

É bem de ver o autor apresentou os documentos reclamados pelo juiz de primeiro grau, destinados a comprovar a hipossuficiência, tendo-lhe sido deferido o pedido com base naqueles documentos (fls. 55/163).

A impugnação ao favor legal foi afastada pela r. sentença.

E o réu, ao impugnar o benefício, apenas apresentou mero “print” de tela apontando valor em torno de R\$ 2.400,00, de duas faturas do cartão de crédito do autor (v. fl. 300), o que não é suficiente para infirmar a presunção de veracidade que decorre



dos demais documentos e da declaração de hipossuficiência econômica encartada aos autos, ônus que lhe competia.

### **Mérito.**

5. A respeito de situações como a dos autos, cabe ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito, de um lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que tais instituições, afora dinamizar as operações, o que lhes proporciona maior lucro, economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc, transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a elas próprias e respectivos prepostos.

Se é assim e apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo, de energia e pelas demais facilidades que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pelo autor, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil do cliente, e seria ele certamente consultado sobre a regularidade das operações, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações.

Observe-se que as várias operações seguidas, contestadas pelo autor (12/09/2023 – R\$ 2.719,29, R\$ 5.000,00, R\$ 100,00, R\$ 1.000,00, R\$ 1.000,00, R\$ 1.000,00; 19/09/2023 - R\$ 500,00, R\$ 3.000,00; 20/09/2023 - R\$ 3.000,00; 22/09/2023 - R\$ 3.000,00, R\$ 200,00; 25/09/2023 -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 3.000,00), e 1 transferência (28/09/2023 para conta de titularidade de Douglas Lima dos Santos no valor de R\$ 4.500,00), além de, 6 compras realizadas na modalidade crédito (08/09/2023 – R\$ 50,00 e R\$ 89,04; 30/09/2023 – R\$ 3.699,00 em 10 parcelas de R\$ 369,90; 02/10/2023 – R\$ 3.000,00 em 5 parcelas de R\$ 600,00 e R\$ 3.455,00 em 5 parcelas de R\$ 691,00 e R\$ 5.404,90 em 10 parcelas de R\$ 540,49), são expressivas e destoam por completo das demais operações por ele normalmente realizadas, conforme demonstram as faturas de cartão de crédito e o extrato bancário juntados aos autos pelo autor (fls. 32/33 e 42/46).

Ressalto, ainda sobre o caso dos autos, que o fato de o autor dispor de limite suficiente de crédito para a realização de operações não dispensava o sistema de segurança do banco de aferir a regularidade das operações diante do perfil do cliente, algo de fácil verificação no plano da informática.

O referido cuidado é ínsito à atividade empresarial do banco, pela qual ele é regamente remunerado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de falha nos serviços do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

A hipótese, aliás, se encaixa no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

6. Se é que existiu culpa por parte do autor, por não ser exclusiva e ser ínfima frente à presumível falha dos serviços, não afasta nem mitiga a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços réus, nos expressos termos do que dispõe o



art. 927, parágrafo único, do CC e o art. 14, §3º, II, do CDC.

Aqui novamente tem lugar a lembrança de que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora; ou se formatassem os respectivos serviços de tal maneira a oferecer a esperada segurança.

7. Nesse sentido, tem se pronunciado a jurisprudência deste Egrégio Tribunal a propósito do já conhecido “golpe do motoboy”. Confira-se:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Retirada de valores de conta corrente dos autores e contratação de cartão de crédito mediante fraude – “Golpe do Motoboy” - Inversão do ônus da prova – Aplicação do art. 6º, VIII, do CDC - Responsabilidade objetiva pelo fato do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14 do CDC), bem como pelo vício do produto e do serviço (cf. arts. 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC) -

Não há indício algum de que os próprios autores efetuaram as compras e as operações bancárias, que nem sequer condiziam com o seu padrão de gastos - Falha na prestação de serviços, por ter o Banco-réu autorizado as compras e operações sem averiguar quem, de fato, as realizara - Ato ilícito configurado - Responsabilidade objetiva em decorrência do risco da atividade - Repetição do indébito - Cabimento - Sentença mantida neste ponto - Dano moral - Ocorrência - Prova - Desnecessidade - Dano "in re ipsa" - Indenização fixada em R\$ 10.000,00 a cada um dos autores - Correção monetária desde o arbitramento (cf. súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% desde a citação, nos termos do art. 405 do CC - Ação totalmente procedente - Sentença reformada - Banco-réu responde pelo pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação - Recurso do Banco-réu desprovido e provido o dos autores" (Ap. 1018924-44.2020.8.26.0001, Rel. Des. ÁLVARO TORRES JÚNIOR, 20ª Câ. de Dir. Priv., j. 25.3.21).

“Consumidor e processual. Cartão de crédito. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral. Pretensão dos réus à anulação ou reforma da sentença. Tese de nulidade da sentença por cerceamento de defesa rejeitada. Como destinatário da prova, pode o magistrado indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, como dispõe o artigo 370, do Código de Processo Civil. Autor que foi vítima do denominado "Golpe do Motoboy". Manifesta incidência da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Acolhimento da pretensão declaratória. Danos morais. Situação vivenciada pelo autor que não pode ser classificada como mero aborrecimento cotidiano, tendo ocorrido, sim, abalo ao patrimônio imaterial. Manutenção do quantum indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco

mil reais), tendo em vista que tal valor é inclusive inferior ao que tem sido adotado por esta C. Câmara na hipótese vertente. RECURSO DESPROVIDO” (Ap. 1000262-95.2020.8.26.0368, Rel. Des. MOURÃO NETO, 19ª Câm. de Dir. Priv., j. 8.3.21).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral - Autor que foi vítima do 'golpe do motoboy' – Fraudadores que possuíam informações protegidas pelo sigilo bancário – Compras realizadas que destoam do perfil de consumo – Falha na prestação dos serviços – Inexigibilidade do débito – Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL - Dano material – Devolução dos valores pleiteados – Recurso improvido.” (Ap. 1005313-87.2020.8.26.0077, Rel. Des. J. B. FRANCO DE GODOI, 23ª Câm. de Dir. Priv., j. 19.3.21).

8. O episódio dos autos indubitavelmente trouxe ao autor sofrimento íntimo digno de proteção jurídica, em razão



da privação de valores para ele caros.

Não é preciso grande esforço, com efeito, para concluir que as operações debitadas da conta do autor senhor idoso e de poucos recursos, tanto que litiga sob os auspícios da gratuidade da justiça , no valor global de R\$ 28.019,29, acarretaram-lhe importantes privações.

O autor ainda teve seu nome inserido nos órgãos de proteção ao crédito, conforme extrato de fls. 172/174.

E é presumido, dispensando provas, o dano moral experimentado por aquele que tem seu nome indevidamente inscrito em cadastro de proteção ao crédito, conforme iterativa jurisprudência.

Como se verifica do documento de fls. 172/174, o autor, ao menos pelo que se depreende daqueles dados, não possuía nenhuma outra inscrição feita em seu nome quando da



realização do apontamento promovido pelo réu.

E tal indenização deve ser fixada atendendo seu duplice caráter, isto é, o de representar, de um lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, e de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Conforme os padrões adotados por esta Egrégia Câmara em situações análogas, envolvendo anotações restritivas indevidamente realizadas por grandes fornecedores de produtos ou de serviços, a indenização arbitrada em primeiro grau na importância de R\$ 5.000,00, comporta majoração para R\$ 20.000,00.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).

9. Em suma: a sentença será parcialmente reformada, para majorar a indenização por danos morais.

Improvida a apelação do réu, a honorária de sucumbência fica redimensionada para 12,5% sobre a mesma base de cálculo estabelecida em primeiro grau, por aplicação da regra do art. 85, §11, do CPC.

Parcialmente provido o recurso do autor, não é caso de arbitramento de honorários recursais (Tema 1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, meu voto **afasta** as questões preliminares, **nega provimento** à apelação e **dá parcial provimento** ao recurso adesivo.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI  
Relator