



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024446-34.2024.8.26.0576

Registro: 2026.0000107985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1024446-34.2024.8.26.0576**, da Comarca de **São José do Rio Preto**, em que é **apelante ANNA MARIA ZANARDI PESSINI (JUSTIÇA GRATUITA)**, são **apelados BANCO BMG S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024446-34.2024.8.26.0576

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**
Apelação Cível nº **1024446-34.2024.8.26.0576**
Apelante: **Anna Maria Zanardi Pessini**
Apelados: **Banco Bmg S/A e Banco Santander (Brasil) S/A**
Comarca: **São José do Rio Preto**
Juiz: **Dr^(a). Douglas Borges da Silva**

Justiça Gratuita

Voto nº 19996

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C REPETIÇÃO DO INDÉBITO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA - Operações financeiras contestadas pela demandante - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Relação de consumo reconhecida - Responsabilidade civil de natureza objetiva dos réus somente elidida nas hipóteses do art. 14, § 3º, do CDC - Inexistência de defeito na prestação de serviços pelos requeridos - Autora que não tomou mínimos cuidados - Ausência de prova de que a fraude decorreu de falha na atuação das instituições financeiras - Culpa exclusiva da autora ou de terceiro - Excludente de responsabilidade configurada - Nexo causal rompido - Aplicação do art. 252 do Regimento Interno desse E. Tribunal de Justiça - Ratificação dos fundamentos da decisão recorrida que se impõe - Sentença de improcedência mantida - **RECURSO NÃO PROVIDO.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. sentença de fls. 308/313, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz da 1ª Vara Cível do Foro da Comarca de São José do Rio Preto, Dr(a). Douglas Borges da Silva, que julgou improcedentes os pedidos da presente

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C REPETIÇÃO DO INDÉBITO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA, que ANNA MARIA ZANARDI PESSINI promove contra BANCO BMG S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários devidos aos patronos do réu, arbitrados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida.

Inconformada, a autora apela a fls. 316/323.

Sustenta que as rés apresentaram contestação genérica, sem impugnação específica dos fatos narrados na inicial, em afronta ao art. 341 do CPC, especialmente quanto ao contato realizado por supostos prepostos do banco via WhatsApp e às provas juntadas. Alega a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, por se tratar de fortuito interno decorrente de falha na prestação do serviço, nos termos da Súmula 479 do STJ. Afasta a culpa exclusiva da vítima, invoca a nulidade do contrato por vício de consentimento e notabiliza a ocorrência de dano moral *in re ipsa*, em razão dos descontos indevidos em benefício previdenciário. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença, com a declaração de nulidade do contrato, indenização por danos morais e inversão dos ônus sucumbenciais.

Em contrarrazões (fls. 327/337 e 338/350), os réus defendem o acerto da r. sentença recorrida. Requerem seja negado provimento ao apelo.

Recurso tempestivo e isento de preparo devido à gratuidade de justiça concedida a fls. 37.

É o relatório.

2. O recurso não merece acolhimento.

De início, não procede a alegação de

ausência de impugnação específica por parte das rés, uma vez que da análise da contestação, verifica-se que a parte requerida impugnou de forma clara a narrativa inaugural, afirmando a regularidade da contratação dos empréstimos consignados, realizada por meio digital, com observância dos protocolos de segurança adotados pelas respectivas instituições. Tal manifestação é suficiente para afastar a incidência do art. 341 do Código de Processo Civil, já que configurada oposição concreta à versão apresentada pela demandante.

Relata a autora, em síntese, que recebe benefício previdenciário, sendo essa sua principal fonte de renda. Relata que possui cartão de crédito na modalidade RMC junto ao Banco BMG S.A. desde 2019, cujo cancelamento vinha tentando realizar sem sucesso. Narra que, em maio de 2024, foi contatada via *WhatsApp* por pessoa que se identificou como representante do banco, prometendo o cancelamento do cartão e a devolução de valores. Após suposto procedimento de cancelamento, realizado por meio digital, recebeu comunicação acerca da aprovação de empréstimo consignado no valor de R\$ 18.833,77 (dezoito mil oitocentos e trinta e três reais e setenta e sete centavos), contratação que afirma não ter autorizado. Sustenta vício de consentimento, abusividade da conduta das instituições financeiras e prejuízo ao seu sustento, requerendo a nulidade do contrato, o cancelamento dos descontos, a restituição de valores e indenização por danos morais.

Inafastável a relação consumerista, *in casu*, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a apelante, na condição de consumidora, fica em uma posição de vulnerabilidade diante das instituições financeiras.

Como é cediço, o dever de reparar os danos causados ao consumidor independe da existência de culpa do fornecedor do serviço, só havendo exclusão da responsabilidade se comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor e ou de terceiros, conforme disposto nos incisos I e II, § 3º, do citado artigo 14:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado

quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;*
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”*

Apesar de a relação jurídica firmada entre as partes encontrar-se regada pelos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilização do fornecedor/prestador de serviço não se dá de forma automática.

Cabe ao prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais da responsabilidade civil de ordem objetiva, ou seja, a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do agente e o nexo de causalidade entre ambos, sendo que no caso em tela esses requisitos não foram preenchidos.

No caso, a autora não logrou demonstrar que o contato realizado via *WhatsApp* tenha partido de prepostos do banco réu, limitando-se a alegações desacompanhadas de prova idônea capaz de vincular a atuação dos supostos fraudadores à instituição financeira.

Como bem consignado na r. sentença recorrida: *“Isso porque, embora alegue a parte autora que tenha recebido ligações e mensagens de funcionário do Banco BMG oferecendo o cancelamento cartão de crédito consignado, além da devolução da quantia paga acima dos limites de juros praticados no mercado, bem como dos descontos realizados em seu benefício previdenciário, restou incontroverso dos autos que as ligações e mensagens recebidas não provieram dos canais oficiais do banco correquerido. De mais a mais, observo que, a contratação do empréstimo consignado se deu de forma manual, com o uso de aparelho celular autorizado e previamente cadastrado, bem como a parte autora forneceu dados pessoais, como foto de seu cartão, RG e selfie sem a mínima cautela e conferência das informações recebidas, fatores determinantes para o sucesso da fraude.”* (fls. 310/311)

Ademais, pela própria exposição dos fatos pela requerente, verifica-se a inexistência de defeito na prestação dos serviços pela parte requerida, ficando evidenciada a culpa exclusiva da parte autora pelos dissabores por ela

narrados.

Está-se, pois, diante de hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, situação excludente do dever da parte ré de indenizar a requerente, na forma do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, confira-se jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

" Ação de reparação por danos materiais e danos morais. Ação de reparação por danos materiais e danos morais – Golpe do boleto falso – Boleto gerado por fraudador para quitação de parcelas em atraso de financiamento de veículo - Alegação no sentido da obtenção do boleto diretamente do chat de site oficial do réu, não disponibilizado pelo Banco - Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, § 3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor, rompendo o nexó causal – Banco réu negou ter entrado em contato com o autor através de chat, esclarecendo não ser esse o canal de comunicação oficial com seus clientes e que os boletos são obtidos em site oficial do banco mediante inserção de login e senha – Autor não apresentou qualquer esclarecimento sobre o site acessado, como conseguiu emitir o boleto e se precisou utilizar login e senha para sua obtenção - Falha na prestação do serviço do Banco réu não demonstrada – Rompimento do nexó causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Sentença mantida – Recurso negado. Recurso negado.” (g.n.)

(Apelação Cível nº 1016146-72.2020.8.26.0625, Relator: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 26/07/2021, 13ª Câmara de Direito Privado, TJSP)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COMINATÓRIA C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. GOLPE DO BOLETO. SUPOSTO CONTATO COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA VIA WHATSAPP E ENVIO DE BOLETO FRAUDADO PARA QUITAÇÃO DO DÉBITO. PAGAMENTO EFETUADO EM FAVOR DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE PROVA DE QUE A FRAUDE DECORREU DE FATO ATRIBUÍVEL À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E QUE HOUVE FALHA NO SERVIÇO BANCÁRIO A CARACTERIZAR A RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO EVENTO DANOSO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024446-34.2024.8.26.0576

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. NEXO CAUSAL ROMPIDO. SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS FUNDAMENTOS. - RECURSO DESPROVIDO. (g.n.)
(Apelação Cível nº 1000134-66.2020.8.26.0274, Relator: Edgard Rosa, Data de Julgamento: 18/12/2020, 22ª Câmara de Direito Privado, TJSP)

Em que pese os argumentos da apelante, a r. sentença ora combatida deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir.

Na forma como estabelece o artigo 252 do Regimento Interno desse Tribunal de Justiça: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Entendimento validado e reconhecido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: “*É predominante a jurisprudência desta Corte em reconhecer a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum.*” (AgRg no AREsp 318166/SP, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 25/02/2014, Quarta Turma, STJ).

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **NÃO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se a sentença recorrida por seus próprios fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024446-34.2024.8.26.0576

Frente ao insucesso do apelo, por força do §11, artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários dos patronos da parte apelado em mais 5% (cinco por cento) do valor atualizado da causa, com as observações previstas no artigo 98, § 3º do mesmo diploma processual.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO

Relator