



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000267033**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026900-84.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada DENISE RODRIGUES DOS SANTOS PIMENTEL (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 52948**

**APELAÇÃO Nº 1017402-03.2025.8.26.0196**

**APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**APELADA: DENISE RODRIGUES DOS SANTOS PIMENTEL**

**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - 5ª VARA CÍVEL**

**JUIZ: ANGELO MARCIO DE SIQUEIRA PACE**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.** Operações bancárias contestadas pela correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Autora que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar previamente a informação dada por telefone, quanto à realização da operação. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. **RECURSO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 225/228, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais da ação declaratória de nulidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais ajuizada por **DENISE RODRIGUES DOS SANTOS PIMENTEL** em face do **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**, para “A) *DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo de nº 283096075, firmado entre as partes, com a consequente inexigibilidade dos débitos dele decorrentes;* B) *CONDENAR o réu a devolver à parte autora os valores descontados*

*indevidamente de seu benefício previdenciário relativos ao contrato mencionado anteriormente. O valor deverá ser corrigido monetariamente desde cada desconto indevido, acrescido de juros de mora desde a citação; C) CONDENAR o réu a pagar à autora o valor de R\$ 5000,00 (cinco mil reais), a título de reparação moral. O montante da indenização por danos morais deverá ser corrigido monetariamente a partir desta sentença. Os juros, porém, retroagirão à citação”.*

Diante da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 232/244) arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta, em síntese, a culpa exclusiva da vítima que seguiu as orientações de terceiros fraudadores, encaminhou cópia de seu documento de identidade e ainda realizou o pagamento do boleto que desviou o valor do empréstimo aos fraudadores. A contratação ocorreu pela via digital, com as orientações dos fraudadores e mediante validação por biometria facial da autora, bem como o valor foi liberado para a conta corrente da autora junto ao Banco Itaú. Requer a reforma da r. sentença e a improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, pugna pela redução dos valores atribuídos a título de dano moral e de honorários de sucumbência.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 249/260.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva. Com efeito, a autora alega na inicial que, após receber ligação de suposta funcionária do banco, não reconhece as transações efetuadas em sua conta, e imputa à instituição financeira a responsabilidade pelos danos materiais e moral que sofreu. Patente, pois a legitimidade do réu para responder aos termos da presente ação.

No mérito, o recurso comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade dos descontos realizados pelo réu no benefício previdenciário da autora, em detrimento do contrato de empréstimo consignado, o qual o apelante alega ter sido fraudado.

Narra a autora na petição inicial que:

*“Há algum tempo, a Autora contratou UMA única operação de empréstimo pessoal consignado no Banco INBURSA SA – operações que vêm sendo descontadas de sua folha de pagamento, conforme demonstra o extrato de Folha de Pagamento emitido pelo INSS, com valores mensais (parcelas) de R\$ 245,99 (duzentos e quarenta e cinco reais e noventa e nove centavos).*

*Ocorre que no dia 15 de janeiro de 2024, a Autora recebeu ligações de uma das representantes do Réu OLÉ (Santander), identificada como FABIAN – ocasião em que lhe foi apresentada a oferta de Compra do empréstimo consignado, informando que a taxa de juros seria menor do que a das operações do Banco Inbursa.*

*Para Corroborar todo o alegado, a Autora junta aos autos gravação telefônica da Conversa realizada com a atendente acima mencionada, no qual fica claro que detinham TODOS os dados cadastrais da Autora.*

[https://drive.google.com/file/d/10gjbuFRaGUEJCokSWXhOgN0sYRbymZ9N/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/10gjbuFRaGUEJCokSWXhOgN0sYRbymZ9N/view?usp=drive_link)

*Durante a ligação telefônica (com duração de 13m48s), a Autora conversou, com essa “preposta” da Empresa Ré, no qual os representantes do Réu OLÉ TINHAM CLARAMENTE informações privilegiadas, tais como Quantidade de Parcelas, Valores Corretos, e pediam que a Autora conferisse seus dados cadastrais, informando a ela as informações que já constavam nos sistemas do Réu, ao passo que ela (a Autora) confirmou que tais dados estavam corretos (tais como: nome completo, número de RG, órgão expedidor e data de emissão, número de CPF, endereço completo.*

*Na ligação Telefônica, a “preposta” da empresa Ré já tinha informações da quantidade de parcelas e valores da parcela constante do Contrato de Empréstimo Consignado, que ainda nem tinha sido contratado ainda.*

*Registre-se ainda que, desde o início das negociações, a representante do Réu informou à Autora que a quitação e a amortização das operações do Banco Inbursa seriam feitas via boleto bancário, assim que fosse confirmada a contratação e a liberação do crédito da nova operação.*

*Pois bem. Convencida sobre a viabilidade do negócio oferecido, a Autora aceitou as condições, e decidiu contratar a nova operação de empréstimo, a fim de diminuir os encargos que vinha pagando ao Banco Inbursa e, assim, fazer alguma boa e lícita economia. Foi então que, recebendo a visita do representante do Réu, a Autora firmou o 'CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO'.*

*(...)*

*Assim, em 19 de janeiro de 2024, a Autora recebeu uma TED de origem do Banco Santander do valor de R\$ 6.547,74 (cinco mil e quatrocentos e quarenta e sete reais e setenta e quatro centavos).*

*Também no mesmo dia 15/01/2024 a Autora recebeu em seu número de telefone um SMS do Banco Ole Consignado,*

*informando para a finalização da sua contratação.*

*A partir deste ponto é que passaram a ocorrer os lamentáveis fatos que ensejam a presente demanda.*

*Confira-se: Em 15/01/2024, a colaboradora Fabian fez ligação telefônica, voltando a tratar de detalhes sobre a negociação com a Autora.*

*Ocorreu que, em tais ligações, a colaboradora Fabian alegou que, em decorrência de uma suposta falha sistêmica ocorrida durante essa tentativa de emissão dos boletos, não tinham conseguido gerar os boletos para providenciar a quitação e a amortização das operações do Banco Inbursa.*

*Assim, acreditando estar em Contato com uma Representante legítima do Banco Réu, pois novamente, detinham informações pessoais que não tinham sido passadas a Empresa Ré e que o valor recebido seria SUFICIENTE para a quitação do Contrato com o Banco Inbursa e ainda que teria um “troco” para receber com a compra da dívida pelo Banco Réu.*

*Assim, no dia 23/01/2024 a Autora recebeu um Contrato de Quitação e Contrato de Compra de Dívida, bem como foi enviado um Contrato de Empréstimo Consignado, bem como “Boleto”.*

*Assim, a Autora ao receber citados Documentos, crendo na legitimidade da Operação, realizou o pagamento do Boleto acima no valor de R\$ 5.987,51 (cinco mil e novecentos e oitenta e sete reais e cinquenta e um centavos).” (fls. 03/08).*

Pois bem.

É certo que a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor não tem aplicação automática, ficando sua observância condicionada à existência de verossimilhança das alegações do consumidor, pois o inciso VIII do

dispositivo supra não retira a obrigação da autora de provar o fato constitutivo do seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I do Código de Processo Civil, não se podendo exigir da parte contrária o ônus da prova de fato negativo.

Ademais, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, não há elementos suficientes para comprovar a inexigibilidade do débito, tendo em vista que a contratação do empréstimo consignado foi realizada por meio de validação com biometria facial da autora, não ensejando suspeita por parte da instituição financeira.

A própria autora confessa ter seguido as orientações de terceiros fraudadores, bem como a conversa telefônica mantida por meio do aplicativo *WhatsApp* e disponibilizado por meio do link de fl. 04 indicam que a autora manteve contato por ligação e seguiu todas as orientações da suposta representante da instituição bancária.

Quanto à alegação de que a terceira fraudadora tinha todas as informações das condições do contrato de empréstimo consignado e seus dados pessoais, fato é que não restou demonstrado falha na prestação dos serviços de proteção dos dados de seus clientes pelo réu. Ora, o contrato inicialmente discutido nos autos entre a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora e a suposta representante do réu fora firmado pela apelada junto de instituição financeira diversa, a saber Banco Inbursa S/A.

Portanto, se ocorreu qualquer vazamento dos dados do contrato de empréstimo consignado inicialmente formalizado e os dados pessoais da apelada, eventual responsabilidade recairia junto ao Banco Inbursa S/A e não ao banco réu.

Soma-se o fato de que a parte autora seguiu todas as orientações da suposta funcionária do réu, encaminhando cópia de seu documento de identidade, assinando o contrato via biometria facial e, ao final realizou o pagamento do boleto bancário encaminhado, cujo beneficiário não era o banco réu, mas sim a instituição “Pancred Negócios e Vendas Ltda” (fl. 08). Ademais, os fatos ocorreram entre 15/01/2024 e 23/01/2024, sendo que o boletim de ocorrência foi registrado apenas em 04/03/2024 (fls. 29/30), ou seja, dos meses após o ocorrido, bem como não há nos autos informações de que a autora tenha confirmado a veracidade da ligação, tampouco que tenha comunicado de pronto da instituição bancária acerca da prática do golpe.

Sendo assim, não há como imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que a instituição financeira não tem qualquer ingerência sobre a ação de supostos criminosos e não têm meios de impedir a prática de delitos dessa natureza.

O papel da instituição, em relação a isso, consiste mesmo em divulgar a existência desse tipo de artifício e de alertar seus

clientes para que não sejam ludibriados, e não propriamente combater esse tipo de fraude, já que ele ocorre fora de seu ambiente de atuação.

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir que fraudadores se passem por seus funcionários ou a utilização de mecanismos que mascaram números de telefone.

Trata-se de hipótese de culpa exclusiva da própria autora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor<sup>1</sup>.

Nesse sentido é o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o

<sup>1</sup> “Art. 14. 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 sua fruição e riscos. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.

2. Recurso especial não provido. (REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025.)

A respeito do tema, também já se manifestou este E.

Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUTOR QUE REALIZOU OS PROCEDIMENTOS SOLICITADOS PELO FRAUDADOR NO CAIXA ELETRÔNICO, E ASSIM ACABOU LIBERANDO O DISPOSITIVO MÓVEL QUE VEIO A SER UTILIZADO PARA EFETUAR AS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. POSTERIOR PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE LIMITES DE MOVIMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIROS. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. INOCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO, UMA VEZ QUE O BANCO NÃO TEVE QUALQUER PARTICIPAÇÃO OU INGERÊNCIA NA FRAUDE RELATADA. SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, CDC). - PROVIDO O RECURSO DO RÉU. - PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DO AUTOR”. (Apelação Cível 1008358-78.2021.8.26.0590; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022).

No caso dos autos, verificada a colaboração da autora na confirmação/transmissão de seus dados e a ausência de comunicação tempestiva ao banco acerca da fraude, afasta-se a responsabilidade

objetiva da instituição financeira, em razão da inexistência de nexo causal entre sua conduta e o evento danoso.

Ainda que as instituições financeiras devam aparelhar-se de mecanismos de segurança, tal obrigação não possui caráter absoluto, especialmente quando o correntista contribui para a concretização do golpe e deixa de informar prontamente à instituição.

Assim, não há que se imputar ao réu a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, pois em nada contribuíram para a sua ocorrência, sendo indevido os pedidos declaratórios e indenizatórios pretendidos.

Destarte, a r. sentença deve ser reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Diante da procedência do recurso, inverte-se o ônus sucumbencial, devendo a autora arcar com as custas e despesas processuais, bem como com o pagamento dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida (fl. 54).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso.

**AFONSO BRÁZ**

**Relator**