



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000117274**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028633-46.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada FRANCE ROSA BORGES DE ARAÚJO ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), DANIEL ISSLER E THOMAZ CARVALHAES FERREIRA.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

**LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 298/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de  
Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)  
Apelação Cível nº 1028633-46.2024.8.26.0007 - processo digital  
Apte: Banco Santander S/A  
Apdo(a): France Rosa Borges de Araújo Alves  
Comarca: Foro Regional VII – Itaquera – 3ª Vara Cível  
Juiz(a) de 1º Grau: Daniella Carla Russo Greco de Lemos**

***EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO  
DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE  
DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS  
MORAIS – “GOLPE DA MAQUININHA” –  
SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA –  
RECURSO DO BANCO RÉU – ILEGITIMIDADE  
PASSIVA AFASTADA – RELAÇÃO DE CONSUMO  
CONFIGURADA – RESPONSABILIDADE  
OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS  
(ART. 14, CDC) – CONCURSO DE CULPAS –  
CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA NA  
UTILIZAÇÃO DO CARTÃO- INDENIZAÇÃO POR  
DANOS MATERIAIS REDUZIDA PELA METADE-  
SENTENÇA MANTIDA- RECURSOS  
DESPROVIDOS – HONORÁRIOS MAJORADOS.***

*A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, porquanto o golpe decorre da relação jurídica principal (cartão de crédito), regida pelo Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ).*

*A responsabilidade objetiva do fornecedor, bem como a falha dos sistemas de segurança da instituição financeira, que efetuou o bloqueio de outras operações no mesmo momento, mas processou a ora impugnada, todas fora do perfil da autora, apontam para a responsabilização civil. Porém, o concurso de culpa da vítima autora, que voluntariamente utilizou seu cartão e senha pessoal em maquineta adulterada, enseja a redução da indenização por danos materiais pela metade. Recurso desprovido. Verba honorária majorada.*

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Banco Santander S/A contra sentença que julgou procedente em parte a ação declaratória de inexigibilidade somente de metade do débito impugnado e improcedente o pedido indenizatório por danos morais ajuizada por France Rosa Borges de Araújo Alves.

Em síntese, alega a parte apelante a ilegitimidade passiva, que a apelada foi vítima de estelionato, do chamado “golpe da maquininha” e que esta deu causa ao evento danoso. Aduz ser necessário estabelecer a existência de nexo causal, o que não ficou evidente no caso concreto, já que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, caracterizando o chamado fortuito externo. Sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ e impugna o valor fixado a título de honorários sucumbenciais. Subsidiariamente, requer que os valores descontados no cartão sejam estornados na fatura do cartão de crédito. Por fim, requereu o acolhimento da preliminar com a extinção da ação. Caso não seja este o entendimento, seja o recurso provido para julgar improcedente a ação. Ainda, subsidiariamente, acolhido o pedido para devolução dos valores na fatura do cartão.

O juízo de origem julgou procedente em parte ação reconhecendo a culpa concorrente. Que manifesta falta de cuidado da parte autora à proteção de seus recursos financeiros, assim como falha na prestação de serviço do Banco.

Em suas razões recursais, o apelante sustenta: (i) a ilegitimidade passiva, visto que a transação ocorreu em estabelecimento comercial, não havendo sua participação; (ii) que a posse, guarda e uso do cartão é de inteira responsabilidade do cliente; (iii) que a apelada deu causa ao evento danoso, visto que realizou a operação bancária sem conferir o valor; (iv) que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, caracterizando o chamado fortuito externo; (v)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o valor fixado a título de honorários não se justifica em razão do princípio da causalidade e deve ser observado o princípio da razoabilidade e proporcionalidade; (VI) Subsidiariamente que os valores descontados sejam estornados na fatura.

A apelada apresentou contrarrazões pugnando pela reforma parcial da sentença para que o Banco seja condenado à devolução integral dos valores subtraídos ou, subsidiariamente, que seja mantida a condenação do Banco na restituição proporcional.

Os autos foram remetidos para julgamento virtual, por ausência de oposição.

É o relatório.

Primeiramente anoto que, a falta de recurso de apelação ou mesmo recurso adesivo, por parte da parte apelada, impede a análise do pedido para reforma parcial da sentença deduzido em contrarrazões.

Alega o apelante a ilegitimidade passiva, visto que a transação ocorreu fora do estabelecimento bancário e não teve participação.

Sem razão, contudo.

O apelante é sim parte legítima, tendo em vista que o golpe deriva e continua vinculado à relação jurídica principal, cartão de crédito, serviço fornecido pelo Banco.

Nos termos da Súmula 297 do STJ, "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". A relação entre o banco e a autora, pessoa física que contratou serviço do apelante, cartão de crédito, inequivocamente caracteriza relação de consumo (artigos 2º e 3º, §2º, do CDC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se discute, portanto, a incidência do microsistema consumerista. A questão reside em definir se houve defeito na prestação do serviço bancário apto a gerar o dever de indenizar.

A responsabilidade objetiva do fornecedor, bem como a falha dos sistemas de segurança da instituição financeira, que efetuou o bloqueio de outras operações no mesmo momento, mas processou a ora impugnada, todas fora do perfil da autora, apontam para a responsabilização civil.

Conforme asseverado na r. sentença, o banco apelante efetuou o bloqueio de transações realizadas no mesmo momento, inclusive enviando mensagens SMS para a apelada, mas processou e debitou na conta da autora o valor correspondente ao da transação ora impugnada.

Todas, inclusive a ora impugnada, se mostram fora do perfil de utilização da autora, pelo valor. Conforme se vê dos extratos juntados pelo próprio banco, os pagamentos realizados pela autora ficam próximos a cinquenta reais, sendo que a transação impugnada tem valor próximo a dois mil reais.

Desse modo, o recurso não comporta provimento.

Fica a verba honorária majorada para R\$ 3.000,00, em razão do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, fica expressamente declarado a inexistência de vulneração a todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais evocadas, em conformidade com o preconizado nas Súmulas 282 do E. STF e Súmula 211 do E. STJ.

Na hipótese de interposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração contra o presente acórdão, fica registrado que seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Pelo exposto, **nego provimento** ao recurso.

**LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ**

Relator