



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000273432**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028648-82.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JOÃO BRAZ SERAFICO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 10.269**

Apelação nº 1028648-82.2024.8.26.0405

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: João Braz Serafico de Oliveira (justiça gratuita)

Comarca: Osasco

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade. Autor que não pretendia contratar novo empréstimo. Suposto preposto da instituição financeira que realizou o empréstimo sem o consentimento do autor e orientou a devolução do crédito para viabilizar o cancelamento. Crédito, entretanto, que foi direcionado a terceiro, mantendo íntegro o contrato fraudulento. Golpe praticado com o intermédio de correspondente bancário autorizado, que emitiu o contrato objeto da fraude. Instituição financeira que possui responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes bancários. Falha no dever de fiscalização dos prestadores de serviço. Inexigibilidade e restituição das parcelas descontadas que se impõe. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 563/566 que, nos autos da ação declaratória e indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: *“confirmar o pedido de tutela de urgência; declarar a inexigibilidade das parcelas vinculadas ao empréstimo tratado nos autos (nº 0073635694, datado de 19 de fevereiro de 2024); condenar o réu Banco Santander a devolver ao autor todo o valor comprovadamente descontado a título de parcela do empréstimo, de forma simples, corrigidos pela Tabela Prática do E. TJSP desde a data do desembolso, com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação, ambos calculados até 29 de agosto de 2024.”*.

O Apelante argumenta, em síntese, que: (i) o contrato foi celebrado regularmente; (ii) “é possível observar a similaridade entre a biometria facial e documento pessoal, apresentados no ato da contratação, com os documentos apresentados pela autora em sua inicial”; (iii) o crédito foi liberado na conta do autor;



(iv) o contrato digital é válido; e (v) não houve má-fé da instituição financeira.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.  
Contrarrrazões às fls. 584/594.

### **É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais por meio da qual o autor argumenta que foi contatado por suposto funcionário do Banco Santander que ofereceu o cancelamento de empréstimo não solicitado, orientando-o a realizar a suposta devolução do crédito de R\$ 3.435,47 recebido em conta e que, mesmo devolvido o crédito, o contrato não foi quitado.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor: *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. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido*” (grifo nosso).

Ademais, vale ressaltar que as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos

praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ: “*Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Vale destacar, ainda, que o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, resta caracterizada a responsabilidade da instituição financeira requerida pelo ocorrido, posto que as provas colacionadas aos autos revelam que o autor não pretendia contratar o empréstimo e foi induzido a erro por terceiros que realizaram o empréstimo em seu nome sem seu consentimento e orientaram a devolução do crédito de forma errônea, transferindo o valor para terceiros.

A responsabilidade da instituição financeira se caracteriza, por sua vez, quando há a emissão do contrato de empréstimo indesejado por meio de correspondente bancário autorizado da requerida, qual seja a “Efetiva Soluções Financeiras Ltda” (fls. 458), conforme consta no contrato apresentado pela instituição financeira.

A instituição financeira possui responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes bancários e, em alguma medida, houve o envolvimento do correspondente bancário na fraude, uma vez que a emissão do novo contrato se deu através dele e mediante requerimento da financeira, que prometeu a quitação do contrato indesejado e orientou a transferência do crédito para terceiro (fls. 53).

Tem-se, por isso, caracterizada a responsabilidade da instituição financeira, posto que o autor não pretendia contratar o empréstimo e foi vítima de fraude praticada por terceiro, que se utilizou de correspondente bancário autorizado para praticar o ato.

Nesse sentido, precedentes da Corte:

*APELAÇÃO - AÇÃO  
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM  
PLEITO DE TUTELA DE URGÊNCIA, CUMULADA COM*

*PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1- PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO AFASTADA - REQUERIDO QUE DEMONSTROU DE FORMA CLARA EM SEU RECURSO AS RAZÕES DO SEU INCONFORMISMO. 2- CONTRATO CELEBRADO - RECEBIMENTO DE PROPOSTA DE SUPOSTO CORRESPONDENTE BANCÁRIO - FRAUDADORES COM ACESSO AO SISTEMA DO BANCO - INSERÇÃO DE PROPOSTA E DE AUTORIZAÇÃO DE CONSIGNATÁRIO - CONTATO COM O BANCO QUE SE LIMITOU À ASSINATURA DE PROPOSTA JÁ EXISTENTE, CUJOS DADOS ERAM IGUAIS AOS PASSADOS PELOS FRAUDADORES - TROCA DE MENSAGENS QUE DEIXA CLARO QUE A INTENÇÃO DA AUTORA ERA DE REALIZAR A PORTABILIDADE, E NÃO CONTRATAR NOVO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA INCLUSIVE PELAS CONTRATAÇÕES INTERMEDIADAS POR SEUS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS - SÚMULA 479 DO STJ - CONTRATO QUE DEVE SER DECLARADO INEXIGÍVEL. 3- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE PERPETRADA ATRAVÉS DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA, A QUAL DEVE FISCALIZAR DAQUELES QUE PRESTAM SERVIÇO DIRETAMENTE A ELA. 4- DANO MORAL - DESCONTOS OCORRIDOS DIRETAMENTE NO SALÁRIO DA AUTORA - VERBA ALIMENTAR - DANO MORAL IN RE IPSA - INDENIZAÇÃO QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA.*

*(TJSP; Apelação Cível 1014900-92.2022.8.26.0068; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2024; Data de Registro: 16/02/2024)*

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos material e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários. Estruturação da trama por prepostos*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*internos ou correspondente bancário da ré, com envio de contrato legítimo, reconhecido pela instituição financeira. Contradição em afirmar sua ilegitimidade no procedimento da fraude, sem deixar de se intitular credora da mutuária nesse negócio jurídico. Indissociável sua responsabilidade e integração ao papel da correspondente bancária de engendrar ser da essência do negócio jurídico a portabilidade, mas não efetivada para sucesso da fraude. Golpe. Falha na prestação dos serviços configurada. Contrato nulo. Devolução das parcelas descontadas, autorizada a compensação. Dano moral. Ocorrência. Quantum Indenizatório ora aplicado com critério e proporcionalidade. Sentença reformada. Readequação dos ônus sucumbenciais. Recurso provido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1029733-25.2022.8.26.0001; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2023; Data de Registro: 16/08/2023)*

Visto tal, deve ser mantida a r. sentença que declarou a inexigibilidade do contrato e determinou a restituição dos valores descontados do benefício previdenciário do autor.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso. Majoro os honorários advocatícios devidos pelo Apelante para R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

Relator