



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001272632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032310-65.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA RAIMUNDA ARAUJO DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 1º de dezembro de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 78920 (Processo Digital)

Apelação nº 1032310-65.2025.8.26.0002

Comarca: Santo Amaro (13ª Vara Cível)

Apelante: **MARIA RAIMUNDA ARAUJO DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA)**

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

Juiz sentenciante: Caio Moscariello Rodrigues

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO.

1- TANTUM DEVOLUTUM QUANTUM APPELLATUM - PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS - PLEITOS FORMULADOS NA INICIAL, PORÉM, NÃO REPETIDOS NO APELO - MATÉRIAS NÃO APRECIADAS.

2- ALEGAÇÃO DE FRAUDE - INOCORRÊNCIA - CONTRATOS ELETRÔNICOS COM SELFIE, DATA, HORA E DISPOSITIVO UTILIZADO - REGULARIDADE DEMONSTRADA - UTILIZAÇÃO DOS VALORES PELA PRÓPRIA AUTORA - PARTE DO VALOR SACADO E DEPOSITADO NA POUPANÇA - PAGAMENTO DE BOLETO EM NOME DA DEMANDANTE - AUSÊNCIA DE PROVA DE CONTATO COM FRAUDADORES - DEMORA INJUSTIFICADA DE MESES NA COMUNICAÇÃO AO BANCO E NO REGISTRO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO VERIFICADA - CONTRATAÇÃO VÁLIDA.

3- RECURSO NÃO PROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 217/219 julgando improcedente a demanda,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenando a autora ao pagamento de custas judiciais, despesas processuais e verba honorária fixada em R\$ 1.000,00, ressalvada a gratuidade concedida, de relatório adotado.

A demandante aduz ter sido vítima de um golpe, foi induzida a realizar empréstimo bancário e transferir o valor para terceiros, não usufruiu do montante recebido, discorre sobre a culpa do banco, o qual não emitiu nenhum alerta com relação às operações, sustenta vazamento de dados, reponsabilidade objetiva do réu, alega não haver provas da contratação do empréstimo bancário, defende a aplicação do CDC, a inversão do ônus da prova, requer que a demanda seja julgada procedente, aguarda provimento (fls. 224/236).

Recurso tempestivo, isento de preparo.

Regularmente processado (fls. 237).

Contrarrazões (fls. 240/245).

Houve remessa (fls. 246).



É O RELATÓRIO.

O recurso não prospera, majorada a verba honorária.

Cuida-se de ação declaratória cumulada com repetição do indébito na qual a autora alega que foi surpreendida com um depósito de R\$ 17.617,70 em sua conta junto ao Banco do Brasil, referente a um empréstimo não solicitado, recebendo em seguida ligação de supostos representante do réu, que tinha conhecimento de seus dados bancários, informando existir um empréstimo em seu nome, o qual a demandante não reconheceu, sendo orientada a devolver o valor mediante depósito bancário.

Informa que poucos dias depois novo valor foi creditado em sua conta (R\$ 22.793,16) e novamente foi induzida a realizar a devolução, dessa vez mediante pagamento de boleto, entretanto, os descontos referentes a ambos os contratos continuaram a ocorrer.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ciação tão somente as matérias elencadas nas razões recursais, em respeito ao princípio do *tantum devolutum quantum appellatum*, em consonância com o artigo 1.013, caput, do CPC, de modo que não serão apreciados os pedidos de indenização por danos morais e de devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, formulados na exordial, mas não repetidos no presente apelo.

Dito isso, não se nega que há relação de consumo, Súmula nº 297 do STJ, e que segundo a Súmula 479 do STJ as instituições bancárias respondem objetivamente pelos “*danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, assim como por falhas na prestação do serviço, artigo 14 do CDC, entretanto, no caso concreto não se verifica falha na prestação de serviço e nem que a demandante foi vítima de golpe.

Sustenta a demandante que não usufruiu das quantias e que o banco deveria ser responsabilizado pela falha na segurança de suas operações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encontram amparo nas provas constantes dos autos. A autora afirma que o contato com os supostos fraudadores ocorreu por telefone e por aplicativo de mensagens, tendo recebido *link* para “confirmação do cancelamento” do contrato, mas não apresentou qualquer comprovação dessas conversas, como *prints* ou registros das mensagens trocadas, ônus que lhe incumbia.

Além disso, a análise do extrato bancário (fls. 27) demonstra que a autora efetivamente se beneficiou dos valores creditados. Quanto ao primeiro empréstimo, no valor de R\$ 17.617,70, em que pese ter realizado TED de R\$ 14.800,74 em favor de Newage Promoto, nota-se saque em espécie de R\$ 2.750,00.

Com relação ao segundo empréstimo, no montante de R\$ 22.793,16, pagou boleto de R\$ 18.603,49 e depositou R\$ 4.000,00 em sua própria poupança, o que igualmente indica o uso direto dos recursos pela própria demandante.

Ressalte-se que o boleto quitado (fls. 28 e 29) estava emitido em nome da própria autora, sendo ela a pagadora, o que demonstra que a operação se destinou à satisfação de



obrigação própria, e não ao benefício de terceiro.

Outro ponto que fragiliza a versão apresentada é a demora da apelante em adotar qualquer providência. As operações contestadas ocorreram em abril de 2024, mas o Boletim de Ocorrência foi lavrado apenas em agosto de 2024 (fls. 44/47), e o primeiro contato com o Banco do Brasil se deu somente em outubro do mesmo ano (fls. 35/43), circunstância incompatível com a alegada surpresa e imediata reação de quem teria sido vítima de fraude.

Por seu turno, o banco apresentou documentação idônea a comprovar a regularidade das contratações, com os contratos assinados eletronicamente, contendo *selfie* da contratante, data, hora, dispositivo e autenticação digital (fls. 117/136 e 137/153), elementos que evidenciam manifestação de vontade válida e segura.

Não basta, portanto, a mera negativa da autora quanto à titularidade do e-mail ou número de telefone vinculados, diante do conjunto probatório robusto dos autos.

Cumpra salientar que a responsabilidade do banco não é absoluta, cabendo ao consumidor demonstrar indícios mínimos da ocorrência de falha na prestação do serviço, o que não ocorreu no caso. Ao revés, as provas convergem no sentido de que os empréstimos foram regularmente contratados e os valores, efetivamente utilizados pela própria apelante.

Tem-se no caso excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, incisos I, do CDC, comprovada a inexistência do defeito na prestação de serviços.

A esse respeito:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. JULGAMENTO ANTECIPADO DE MÉRITO. CERCEAMENTO DE PROVA. INOCORRÊNCIA. CONTRATAÇÃO COMPROVADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais, reconhecendo a regularidade da contratação do empréstimo consignado discutido na demanda. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *As questões em discussão consistem em: (i) verificar se houve cerceamento de prova pelo julgamento antecipado do mérito; (ii) definir sobre a existência de contratação regular do empréstimo consignado; (iii) analisar a responsabilidade da instituição financeira*

por suposta fraude; (iv) examinar a aplicabilidade do Tema 1061 do STJ ao caso concreto; e (v) definir se são devidos os pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. O julgamento antecipado do mérito, com base no art. 355, I, do CPC, é cabível quando o conjunto probatório é suficiente para a formação do convencimento do juízo, afastando-se o alegado cerceamento de prova. 2. A apresentação de documentos pelo banco, aliada à inércia do autor em comprovar a inexistência de crédito em sua conta, confirma a legitimidade da contratação do empréstimo consignado. 3. A aplicação do Tema 1061 do STJ depende da presença de dúvida razoável sobre a contratação, o que não se verifica no caso concreto, afastando a sua incidência. 4. A restituição em dobro de valores descontados e a indenização por danos morais pressupõem má-fé ou falha evidente do fornecedor, o que não se configura diante da verificação da regularidade da contratação. 5. Adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir, nos termos do art. 252 do RITJSP. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1012335-88.2024.8.26.0003; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2025; Data de Registro: 23/06/2025)

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC). CONTRATAÇÃO COMPROVADA. INOCORRÊNCIA DE CERCEAMENTO DE DEFESA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com devolução de valores e indenização. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO As questões em discussão consistem em: (i) analisar sobre a ocorrência de cerceamento de prova; (ii) apreciar sobre a regularidade da contratação do cartão de crédito consignado e sobre a responsabilidade da instituição financeira ré pela restituição de valores e indenização pretendidas pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR

Cerceamento de defesa não ocorrido no caso em exame, considerando os elementos trazidos no depoimento pessoal a autora e demais provas existentes nos autos. A relação jurídica analisada configura relação de consumo, aplicando-se a inversão do ônus da prova, conforme o artigo 6º, VIII, CDC. 3. A instituição financeira ré comprovou a regularidade da contratação por meio de documentos consistentes, inexistindo a alegada divergência de assinatura, sendo a contratação corroborada pelo comprovante de depósito em conta de titularidade da autora. Inaplicabilidade do Tema 1061 do STJ ao caso em exame. 4. Não se verifica vício de consentimento ou fraude, e não configurada a prática de ato ilícito por parte da instituição financeira, não há fundamento para restituição de valores ou condenação por danos morais. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1009443-26.2024.8.26.0451; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Desta forma, não se verificando a ocorrência de fraude, desnecessária a discussão acerca da ausência de alerta com relação às operações ou eventual vazamento de dados, inexistente, ainda, qualquer nulidade na sentença recorrida.

Dessarte, é de rigor a manutenção da r. sentença recorrida, majorando-se os honorários advocatícios em prol dos patronos do banco para R\$ 1.200,00, corrigido desta data, fluindo juros de mora do trânsito em julgado, nos termos da lei, com fundamento no art. 85, §§ 11 e 16, do CPC, observada a gratuidade concedida.



Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorada a verba honorária em prol dos patronos do banco para R\$ 1.200,00, corrigido desta data, fluindo juros de mora do trânsito em julgado, nos termos da lei, ressalvada a gratuidade concedida.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator