



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326940

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042097-18.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MARCELO GERALDO CORADI.

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 CÉSAR ZALAF (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32595
APELAÇÃO CÍVEL Nº:1042097-18.2025.8.26.0100
APELANTE: BANCO SANTANDERS.A.
APELADO: MARCELO GERALDO CORADI
COMARCA: SÃO PAULO
JUÍZA “A QUO”: ADRIANA SACHSIDA GARCIA

APELAÇÃO CÍVEL. “Golpe do funcionário falso”. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo do Banco Réu. Não acolhimento. Ilegitimidade passiva afastada. No mérito, Autor que, após receber ligação de suposto preposto bancário, informou números de agência e conta corrente. Posterior constatação de pagamento de boleto por golpista. Relação de consumo configurada. Dados pessoais e bancários sigilosos em posse de terceiro fraudador. Induzimento em inevitável erro. Transação efetuada por golpista em vultosa quantia que foge nitidamente do perfil financeiro do consumidor. Falha no dever de segurança, inerente à prestação de serviços bancários. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Restituição do valor indevidamente retirado de conta bancária do Requerente. Danos morais configurados e preservados, em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 332/339, que nos Autos da “Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais”, julgou procedentes em parte os pedidos para condenar o Banco Réu à restituição do importe de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

11.116,98e ao pagamento do montante de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária a contar do arbitramento e juros de mora a partir do evento danoso.

Condenou, ainda, o Banco Requerido a arcar com custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 342/353), alegando, em preliminar, ilegitimidade passiva, uma vez que o Autor foi vítima de golpe perpetrado por terceiros estranhos à relação jurídica mantida com a Instituição Financeira.

No mérito, sustenta a ausência de falha na prestação de serviços, bem como culpa exclusiva da vítima pela ocorrência do evento danoso, uma vez que esta efetuou os procedimentos solicitados pelo fraudador e quitou boleto, o que afasta a responsabilidade objetiva bancária, e conseqüentemente, o dever de indenizar por eventuais danos materiais ou morais.

Aduz, subsidiariamente, pela necessidade de reconhecimento de culpa concorrente, já que o consumidor agiu com desídia ao confirmar seus dados pessoais à estranhos.

Anota a inexistência de comprovação de danos morais suportados, e subsidiariamente, a necessidade de redução do “quantum” arbitrado no Julgado.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com apresentação de Contrarrazões (fls. 362/377).

É o breve Relatório.

Sopesadas as razões exaradas, o Recurso não merece provimento.

Inicialmente, repele-se a preliminar suscitada pela Instituição Financeira de ilegitimidade passiva.

Isso porque, como bem elucidou o Digno Juízo “a quo”: “(...) O
Apelação Cível nº 1042097-18.2025.8.26.0100 -Voto nº 32595



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Autor imputa falha de segurança nos serviços prestados pela Instituição Financeira Ré, de modo que é ela Parte legítima para responder aos termos da Demanda. (...) parte legítima para compor o polo passivo da ação há de ser aquele a quem a Lei submeta aos efeitos da sentença proferida no Processo (...)" (fl. 334).

No mérito, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame, uma vez que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços fornecidos pelo Banco Réu, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, prevê a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

Por conseguinte, é notório que a incidência do referido Diploma Legal à hipótese em comento não implica no acolhimento total das teses suscitadas na Exordial, e tampouco na automática inversão do ônus da prova, a qual necessita, obrigatoriamente, da presença da verossimilhança das arguições ou hipossuficiência do consumidor, conforme disposto no artigo 6º, inciso VIII, da aludida Legislação.

E nesta seara, a alteração comprobatória se impõe, frente ao evidente probabilismo das argumentações do Requerente e perante as informações técnicas dos serviços prestados pelo Banco Requerido.

No caso em comento, depreende-se dos Autos que o Autor foi vítima de “golpe do funcionário falso”, porquanto, após receber ligação telefônica de suposto preposto bancário, informou o número de sua conta corrente e agência, acreditando tratar-se de atualização cadastral.

Posteriormente, constatou a invasão de sua conta bancária pelo estelionatário e o pagamento de um boleto desconhecido no valor de R\$ 11.166,98 (fl. 23).

Neste contexto, embora o Requerente tenha informado dados

bancários ao golpista, certo é que além das suas informações pessoais estarem em poder de terceiro estelionatário, induzindo-o em inevitável erro, foi realizada uma transação bancária atípica, em importância elevada e nitidamente fora do padrão de gastos do consumidor.

Desta forma, inegável a falha na prestação de serviços da Instituição Financeira, notadamente porquanto não impediu, por meio de sistema de detecção de fraude, a transação bancária realizada pelo meliante e estranha ao perfil do cliente, evidenciando, conseqüentemente, sua responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Saliente-se, ainda, que não vinga a tese de culpa exclusiva da vítima associada à conduta de terceiro fraudador, porque o dever de segurança é inerente à atividade bancária e ao risco dos serviços prestados, devendo evitar a ocorrência de operações fraudulentas, especialmente em vultosas quantias e fora do padrão econômico consumerista, confirmando a regularidade das movimentações efetivadas, e somente após a identificação correta da titularidade da conta bancária, aprová-las, ou na hipótese contrária, bloqueá-las.

Em seqüência, o documento de fl. 23 comprova, claramente, que o golpista efetuou o pagamento de um boleto na importância de R\$ 11.166,98, sendo de rigor a condenação do Banco Réu à restituição da aludida quantia.

No mais, o consumidor foi submetido a indevido constrangimento e desconforto, enfrentando aborrecimento que extrapola a esfera do mero dissabor, sendo de rigor o dever de reparação pelo abalo moral suportado, na forma de indenização.

Deste modo, considerando-se os transtornos e dissabores suportados pelo Autor, além de manifesta adequação aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, norteadores das Decisões desta Colenda Câmara, afigura-se suficiente e preserva-se a condenação imposta ao Banco Réu ao pagamento do importe de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, a sucumbência corretamente distribuída e a verba honorária arbitrada permanecem inalteradas.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se, integralmente, a r. Sentença como proferida.

PENNA MACHADO
Relatora