



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000307359

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052015-38.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante FRANCISCA SOARES (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: **Deram provimento ao recurso do réu, restando prejudicado o apelo da autora.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1052015-38.2024.8.26.0114

COMARCA DE CAMPINAS

APELANTE/APELADA: FRANCISCA SOARES

APELANTE/APELADO: BANCO OLÉ CONSIGNADOS S/A

VOTO N. 27.983

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Golpe do falso funcionário – Contratação de empréstimo consignado – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não acolhimento – Banco réu que, na qualidade de responsável pelo empréstimo consignado impugnado, é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, na qual a requerente busca o reconhecimento da falha na prestação de serviço e a reparação por danos materiais e morais – PRELIMINAR REJEITADA.

PRELIMINAR DE USO ABUSIVO DO PODER JUDICIÁRIO PELO PATRONO DA APELANTE – Afastamento – Inexistência de elementos concretos indicativos de eventual advocacia predatória por parte do causídico da requerente – Combate ao uso predatório do Poder Judiciário não pode estar embasado somente em alegações genéricas, as quais nem sequer apontam motivos concretos a tal respeito, sob pena de vulnerar o acesso à justiça – PRELIMINAR REJEITADA.

MÉRITO – Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes – Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC – Mensagem recebido de falsa funcionária, a pretexto de informar a contratação indevida de empréstimo – Autora que admite ter confiado na falsária e enviado foto do seu documento de identidade – Empréstimo consignado contratado eletronicamente – Etapas do procedimento de adesão efetuadas pela própria consumidora – Contato estabelecido a partir de número notadamente não oficial – Demandante que, seguindo as instruções da golpista, efetuou transferência para pessoa jurídica desconhecida, sem nenhum tipo de relação aparente com o banco o réu – Falha da demandante ao depositar sua confiança na falsa preposta, sem tomar as cautelas razoavelmente esperadas em situações similares – Conduta da postulante que foi determinante para o sucesso da empreitada criminosa – Vazamento de dados pessoais sigilosos e omissão na análise do perfil das transações não demonstrados – Excludente de responsabilidade configurada – Art. 14, §3º II, CDC –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Precedentes – Sentença reformada para julgar improcedente a demanda – RECURSO DO RÉU PROVIDO, RESTANDO PREJUDICADO O APELO DA AUTORA, que objetivava apenas a reparação por danos morais e a restituição dobrada do indébito.

CONCLUSÃO – PRELIMINARES REJEITADAS – NO MÉRITO, RECURSO DO RÉU PROVIDO, RESTANDO PREJUDICADO O APELO DA PARTE AUTORA.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **FRANCISCA SOARES** contra **BANCO OLÉ CONSIGNADO S/A**.

Narra a autora, em síntese, que: (i) em 08.10.2023, foi contatada por suposta atendente da central de cancelamentos de empréstimos consignados, informando-lhe a contratação indevida de um empréstimo consignado em seu nome; (ii) após enviar protocolo de atendimento com informações pessoais, a interlocutora solicitou o envio de foto do seu documento de identidade; (iii) embora desconfiada, acreditou na consultora; (iv) foi informada pela falsária de que o *“financeiro enviaria o valor da quitação do suposto empréstimo”* e, posteriormente, deveria devolver esse valor para conta por ela indicada; (v) no dia 16.10.2023, recebeu o montante de R\$ 9.867,42 e, conforme havia sido orientada, transferiu a quantia para conta de *“CONSULTORA BRASIL SOLUÇÕES”*; (vi) percebeu ter sido vítima de golpe quando notou os descontos desconhecidos em seu benefício previdenciário; (vii) tentou resolver a questão de forma administrativa, mas não obteve êxito.

Nesse contexto, a autora requer: (i) a declaração de inexistência dos débitos oriundos do empréstimo consignado n. 278385030; (ii) a restituição em dobro dos valores cobrados; (iii) a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Sobreveio, então, a r. sentença às fls. 298/302, por meio da qual o nobre magistrado julgou a demanda parcialmente procedente, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE**, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, o pedido para o fim de declarar a inexistência de relação jurídica entre autora e réu quanto ao contrato nº 278385030, reconhecendo-se inexigíveis os débitos a ele referentes, objeto de desconto perante o benefício previdenciário da demandante, condenando-se o requerido à cessação dos débitos, bem como à restituição de todas as prestações já debitadas, com atualização monetária pela Tabela Prática do E. TJSP a contar de cada débito, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.*

Em razão da sucumbência (ausente à autora, na forma da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça), condeno o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor atualizado do proveito econômico obtido (inexigibilidade), na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.”

Inconformadas, apelam ambas as partes.

O réu, às fls. 310/326, alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva *ad causam* e uso abusivo do Poder Judiciário pelo patrono da parte autora. No mérito, defende que: (i) não houve falha na prestação de serviço; (ii) a própria autora admite ter enviado seu documento de identidade à golpista; (iii) o empréstimo foi contratado eletronicamente e validado por meio da biometria facial. Pretende a improcedência da demanda e, subsidiariamente, a aplicação exclusiva da Taxa Selic.

A autora, às fls. 329/348, pleiteia a restituição em dobro do



indébito e a condenação do polo passivo ao pagamento de indenização por danos morais no importe indicado na exordial.

Contrarrazões às fls. 352/356 e 461/477.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. MATÉRIA PRELIMINAR

1.1. Ilegitimidade Passiva *Ad Causam*

Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* suscitada pelo réu, uma vez que o banco, como responsável pelo empréstimo consignado contraído, torna-se parte legítima para integrar o polo passivo da ação, na qual se busca o reconhecimento de falha na prestação dos serviços e reparação por danos materiais e morais.

Dessa forma, a verificação da responsabilidade do banco é questão atinente ao mérito, ocasião em que será apurado se os fatos caracterizam falha na prestação de serviço e, conseqüentemente, se o réu deve ser responsabilizado.

1.2. Uso abusivo do Poder Judiciário

À luz dos elementos colacionados aos autos, não comporta acolhimento a tese de advocacia abusiva atribuída, em razões recursais, ao causídico da autora.

Afinal, o combate ao uso predatório do Poder Judiciário não pode estar embasado somente em alegações genéricas, as quais nem sequer apontam motivos concretos a tal respeito, sob pena de vulnerar o acesso à justiça.

Ainda, vale lembrar a possibilidade de a própria parte interessada

instar os competentes órgãos de controle a averiguar eventual conduta reputada inadequada por parte do patrono da autora, sem a necessidade de intervenção judicial para tanto.

2. MÉRITO

A relação jurídica material está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. O autor tomou serviços de manutenção de conta corrente na posição de destinatário final (art. 2º do CDC), ao passo que o réu os fornece profissionalmente no mercado de consumo (art. 3º do CDC), figurando entre as maiores instituições financeiras do País.

Segundo o art. 14, *caput* e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que houve exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Eis a redação completa do artigo:

“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;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

Desse modo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando ficar comprovado que o defeito inexiste ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em tela, a autora afirma ter sido contatada por suposta atendente da central de cancelamento de empréstimo, informando-lhe a contratação de um empréstimo indevido em seu nome. A própria demandante admite ter confiado na falsária e enviado foto do seu documento de identidade:

*“A fim de induzi-la ao erro, enviaram um protocolo de atendimento falso (...), e solicitava uma foto de seu documento de identidade. **Diante da insistência e da apresentação de dados sensíveis da autora, embora desconfiada, confiou na suposta consultora.***

Posteriormente foram feitas diversas ligações educadas e amigáveis para manter a confiança (...) e dar andamento ao golpe. Enviaram um link para

preenchimento e informaram que o financeiro enviaria o valor da quitação do suposto empréstimo e posteriormente ela deveria enviar esse valor recebido para outra conta fornecido por eles” (petição inicial - fls. 05).

Embora o relato da autora seja genérico, limitando-se a admitir que enviou foto do seu documento de identidade, tem-se que a cédula de crédito bancária revela que a autora seguiu as orientações da golpista e efetivou a contratação.

Da análise do dossiê de contratação (fls. 224/226), extrai-se que a demandante acessou o *link* enviado pela falsária e finalizou as etapas da contratação. As fases do procedimento (aceite do termo de privacidade, aceite do resumo da operação e captura de “*selfie*”) foram efetuadas por meio do aparelho “*Samsung*”, vinculado ao número (19) 99469316. Tanto o “*DDD*”, quanto o “*IP*” do aparelho, estão relacionados com a cidade de Campinas, justamente a comarca em que a reside a consumidora (Rua Maria Carmo Regina Tricarico, n. 46, **Campinas/SP** – fls. 01).

Não bastasse, a autora transferiu (*ted*) a quantia “emprestada” (R\$ 9.867,42) para o beneficiário indicado pela falsa preposta: “CONSULTORA BRASIL SOLUÇÕES”.

Ao registrar o ocorrido na delegacia de polícia, a postulante informou que a falsária entrou em contato por meio de conta, em aplicativo de mensagens (*WhatsApp*), registrada com o número **(11) 91558-4330**.

Como se nota, a requerente recebeu mensagem de pessoa vinculada a número notadamente não oficial e, atendendo às orientações da golpista, efetuou o procedimento de contratação eletrônica de um empréstimo consignado e transferiu o valor “emprestado” para pessoa jurídica sem nenhum



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tipo de relação aparente com instituição financeira ré.

Ora, a autora falhou ao depositar sua confiança em falsa preposta, sem tomar as cautelas razoavelmente esperadas em situações semelhantes, tais como se certificar de que a linha de telefonia utilizada era da central de atendimento oficial, procurar se comunicar pelos canais indicados no aplicativo ou sítio eletrônico da instituição, ou mesmo comparecer na agência do banco.

O conjunto probatório denota a inexistência de falha na prestação do serviço e que a conduta da parte autora foi determinante no sucesso da empreitada criminosa, de modo a romper o nexo causal.

De igual modo, não restou evidenciada nos autos a ocorrência de vazamento de dados pessoais da demandante, a existência de informações privilegiadas pelo terceiro ou falha da instituição financeira ao não avaliar o perfil das transações encetadas.

A autora não exibiu a integralidade das conversas com a golpista. A única imagem do aplicativo do *WhatsApp* demonstra apenas o envio de um *link* pela interlocutora (fls. 05). A demandante também não forneceu extratos bancários de períodos anteriores à fraude. A imagem colacionada na exordial (fls. 06) abrange somente as transferências efetuadas nos dias 16 e 17 de outubro de 2023 (recebimento e remessa do valor emprestado).

Diante desse contexto, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor.

Eis precedentes, em sentido análogo:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA –
CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL –
TRANSFERÊNCIAS PARA TERCEIRO – DANOS

*MATERIAIS E MORAIS – I- Sentença de improcedência – Apelo do autor – II- Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da prova – Banco réu que logrou demonstrar a licitude de sua conduta – **Comprovado que o autor aderiu ao empréstimo pessoal, por meio do 'mobile bank', com o celular cadastrado pelo correntista e com aposição da senha de sua conta corrente e chave de segurança ou token, bem como realizou as duas transferências para terceiro – Autor vítima do 'golpe do falso empréstimo' – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno – Circunstâncias do caso concreto que denotam que o banco réu não concorreu para a ocorrência da alegada fraude – Hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, observada a gratuidade processual – Apelo improvido"*** (TJSP; Apelação Cível 1001473-37.2023.8.26.0474; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 22/03/2024; Data de Registro: 22/03/2024) – sem ênfase no original.

“Apelação. Ação de indenização por danos materiais e

*morais. Golpe do PIX. Parte autora afirma que recebeu mensagem de pessoa que se passou por atendente da empresa 123 Milhas e solicitou um depósito de R\$ 50.000,00 para que pudesse proceder ao cancelamento de uma viagem anteriormente contratada. Sustenta que efetuou a transferência via PIX para a conta indicada pela suposta funcionária da empresa de viagens. Sentença de improcedência. **Parte requerida não é responsável pelo fato de o requerente ter sido vítima de golpe, pois ausente nexos causal entre as mensagens enviadas pelos fraudadores, que se passaram por representantes da empresa 123 milhas, com a conduta dos bancos réus. Ausência de diligência e cautela da parte autora. Ainda que o requerente tenha lavrado boletim de ocorrência acerca dos fatos e procurado os bancos requeridos para que procedessem com o bloqueio dos valores depositados a terceiro, resta evidenciado o fortuito externo. Instituições financeiras réas não são obrigadas ao bloqueio cautelar. r. L Transferência de valores realizada voluntariamente pela parte autora, sem os cuidados necessários, para terceiro estranho à relação jurídica invocada. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade da instituição financeira ré, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso não provido”** (TJSP; Apelação Cível 1000568-83.2023.8.26.0554; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André -*

6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2024; Data de Registro: 22/03/2024) – sem ênfase no original.

*“APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais cumulada com inexigibilidade – Financiamento de veículo – “Golpe do boleto” – Sentença de improcedência – Recurso do autor – Celeuma recursal restrita ao exame da responsabilidade do apelante pela fraude retratada nos autos – **Conversa por meio de “WhatsApp” entre autor e interlocutor, cujo número de telefone celular não pertence aos canais oficiais de atendimento disponibilizados pelo banco réu** – Linguagem coloquial e necessidade de confirmar o pagamento dos boletos para “baixa manual” são aspectos que deveriam ter despertado a desconfiança do autor – Beneficiário indicado nos boletos divergente do beneficiário presente nos comprovantes de pagamento (Pagseguro Internet S/A) – **Ausência de elementos que permitissem ao autor supor ser o “WhatsApp” meio idôneo para recebimento de boletos** – Pagamentos realizados de forma online - **Procedimento que solicita ao usuário confirmação dos dados bancários e do beneficiário antes de concluir a operação** – **Prejuízo decorre de fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor** – Adulteração de boleto, para inclusão de dados do mútuo e identificação da financeira, realizada fora do âmbito de monitoramento da intermediadora - Na posição de intermediária na cadeia de pagamento, Pagseguro não tem controle sob os atos realizados por*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seus clientes, em especial a intenção de explorar o boleto para finalidade ilícita - Responsabilidade dos réus afastada – Precedentes do TJSP – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1004623-34.2022.8.26.0127; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024) – sem ênfase no original.

3. Conclusão

Em suma, reforma-se a r. sentença para julgar improcedente a demanda, restando prejudicado o apelo da parte autora, que objetivava apenas a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e a restituição dobrada do indébito.

Dado o desfecho do presente julgado, modifica-se a distribuição do ônus sucumbencial para condenar exclusivamente a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

A exigibilidade da condenação de sucumbência ficará suspensa em relação à postulante, em conformidade com o disposto no art. 98, § 3º, do CPC.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitadas as preliminares, no mérito dá-se provimento ao recurso do réu, restando prejudicado o apelo da autora.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora