



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000283141

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1102638-51.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NAIR DE FATIMA MIATTO FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO OLE CONSIGNADO S.A. (INCORPORADO POR BANCO SANTANDER S/A).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso da autora e parcial provimento ao recurso do réu, com determinação à z. Secretaria. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 30 de março de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1102638-51.2024.8.26.0100

Apelante: Nair de Fatima Miatto Fernandes

Apelado: Banco Ole Consignado S.a. (Incorporado Por Banco Santander S/a)

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Lais Helena Bresser Lang

Voto nº 24.713

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de contrato de empréstimo consignado c.c. pedido de restituição dobrada de indébito e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes.

1. Polo passivo. Retificação, para constar somente o Banco Santander (Brasil), uma vez que o corréu Banco Olé Bonsucesso foi incorporado por aquele. Determinação para que a z. Secretaria proceda à correção do cadastramento das partes.

2. Responsabilidade civil. Serviços bancários. Elementos de convicção constantes dos autos que denotam o emprego de artifícios fraudulentos pelos prepostos do réu, para que a autora contratasse empréstimo consignado, e depois transferisse o crédito para a conta dos golpistas. Anulação do contrato celebrado mediante dolo. Responsabilidade da instituição financeira em ressarcir os danos decorrentes de fraudes praticadas por seus correspondentes bancários. Inteligência do art. 34 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 932, III, do Código Civil.

3. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre conta bancária na qual a autora recebe benefício previdenciário. Cabimento. Retorno das partes ao status quo ante.

3.1. Restituição dobrada. Cabimento. Má-fé dos prepostos do réu caracterizada.

3.2 Restituição dos valores creditados na conta da autora. Descabimento da restituição da quantia transferida aos golpistas, pois ocorrida no âmbito da fraude, em razão da falha da prestação do serviço pelo Banco réu, que deve, portanto, arcar com o prejuízo. Contudo, o valor depositado na conta da autora, e que não foi transferido aos golpistas,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deve ser restituído/compensado com o valor da condenação, pois vedado o enriquecimento sem causa, e nesse ponto o recurso do réu é provido.

4. Dano moral. Caracterização. Engodo, lesão financeira e frustração que desbordam os meros aborrecimentos cotidianos, e que merecem adequada reprimenda e reparação, razão por que fica o réu condenado ao pagamento de indenização à autora, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razoável e proporcional à espécie.

5. Sentença reformada. Recurso da autora provido, parcialmente provido o do réu, com determinação à z. Secretaria.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença que julgou a ação parcialmente procedente para (a) anular o contrato de empréstimo nº 288000025, datado de 19.03.2024, no valor de R\$ 49.075,31, celebrado entre as partes, mantendo a responsabilidade da autora por metade do valor que lhe foi disponibilizado, sobre o qual deve ser acrescida correção monetária, desde o depósito, pelos índices da Tabela Prática do TJSP, determinada a cessação dos descontos no benefício previdenciário da demandante; (b) diante da sucumbência recíproca, condenar cada uma das partes a arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios do patrono adverso, fixados em 10% do valor da condenação para cada um, observada a justiça gratuita deferida à autora (fls. 368/373).

Embargos declaratórios (fls. 377/383) foram rejeitados (fl. 398).

O réu Banco Santander, ora apelante, alega que (a) incorporou o Banco Olé, que assim deve ser excluído do polo passivo; (b) é parte ilegítima, havendo de ser extinguir o processo sem resolução do mérito; (c) o empréstimo impugnado não padece de qualquer irregularidade, e a fraude debatida não decorre de falha da prestação do serviço, mas de artifício de golpista que induziu a autora a depositar o crédito disponibilizado em conta de terceiro, de modo que a ação deve ser julgada improcedente; (d) caso mantida a anulação do contrato, o valor creditado na conta da autora deve ser compensado com a condenação (fls. 384/393).

A parte autora também apela, a aduzir que: (a) a sentença é contraditória ao reconhecer o fortuito interno do Banco e, concomitantemente, a culpa concorrente da demandante; (b) houve falha de segurança na prestação do serviço pelo réu, que possibilitou a livre ação dos golpistas; (c) a ação deve ser julgada procedente, declarando-se a nulidade do contrato, com a condenação do réu a lhe restituir em dobro os valores descontados de seu benefício previdenciário e a lhe indenizar o dano moral sofrido (fls. 401/412).

Intimadas as partes (fl. 415), somente o réu apresentou contrarrazões (fls. 416/424).

Recursos tempestivos, regularmente processados, preparado o do réu e isento de preparo o da autora em razão da justiça gratuita (fls. 336/341).

É o relatório.

1. Inicialmente, observe-se que o MM. Juízo *a quo* determinou a retificação do polo passivo para constar somente o Banco Santander (Brasil) S/A, uma vez que o corréu Banco Olé Bonsucesso foi incorporado por aquele (fl. 635).

Assim, determina-se a z. Serventia a correção do cadastramento das partes.

2. A preliminar de ilegitimidade passiva concerne ao mérito, e com ele será apreciada.

No mérito, o recurso da autora deve ser provido e o do réu parcialmente provido.

3. Na sua petição inicial, a autora alegou que: (a) por ser pensionista do INSS, frequentemente era abordada por correspondentes bancários com ofertas de crédito consignado; (b) no salão de beleza de sua irmã, conheceu mulher de prenome “Gabbi”, que lhe ofereceu a portabilidade de empréstimo consignado contratado com o Banco Bradesco S.A., com descontos de R\$ 402,27 mensais, para o Banco

Santander S.A, quando então as parcelas seriam reduzidas para R\$ 394,62 mensais, o que foi aceito e efetivado após fornecer seus dados; (b) no dia 18.03.2024, recebeu mensagem via WhatsApp, de pessoa chamada “Wellington Ramos”, que se apresentava como correspondente do Banco Olé Consignado, com nova proposta de portabilidade de referido empréstimo, desta feita para o Banco Olé, com nova redução das parcelas para R\$ 297,15 ao mês; (c) aderiu à oferta, tendo em vista que a portabilidade anterior tinha reduzido o valor das parcelas; (d) ato contínuo, recebeu telefonema de pessoa que confirmaria a transação, em uma suposta auditoria da transação; indagada sobre a contratação de novo empréstimo no valor de R\$ 47.573,15, negou a operação; foi então orientada a transferir a quantia de R\$ 40.025,00 para conta indicada por seu interlocutor, em que figurava como beneficiário “Marcelo de Oliveira da Silva”, identificando o depósito como “Cancelamento de Contratos”, e assim o fez; solicitou de “Wellington Ramos” o envio do contrato via WhatsApp, recebendo um documento claramente fraudulento, quando então descobriu ter sido vitimada por um golpe; (e) comunicou o fato à autoridade policial em 08.04.2024, e tentou cancelar a operação administrativamente, mas como não obtivera êxito, ajuizava a presente ação, diante da falha na prestação do serviço decorrente da fraude praticada por prepostos do Banco, razão por que o empréstimo deveria ser declarado nulo, condenando-se o réu na restituição dobrada dos descontos e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 (fls. 1/19).

Na contestação (fls. 91/109), o réu alegou que (a) era parte ilegítima, pois a ação deveria ser proposta em face de “Gabbi”, “Wellington Ramos” e “Marcelo de Oliveira da Silva”; (b) a contratação do empréstimo consignado nº 288000025, em 19.03.2024, no valor de R\$ 49.075,31, com pagamento de 84 prestações mensais de R\$ 1.130,00, não padece de qualquer irregularidade, pois autenticado por assinatura biométrica da autora (selfie), instruído com cópia de seu documento de identidade (fls. 111/138), e cumprido mediante transferência de R\$ 47.725,37 para conta da demandante (fl. 110).

Na réplica, a autora reiterou a alegação de falha na prestação do serviço (fls. 315/330).

Pois bem.

A relação está submetida à legislação consumerista, e é verossímil a alegação da autora de que a fraude fora cometida em razão de falha de segurança na prestação do serviço pelo réu, diante dos elementos apresentados na petição inicial: (a) extratos INSS indicando empréstimo com prestação mensal de R\$ 394,62, em que figura como credor Santander (fls. 40/41), indicando que a primeira portabilidade com redução de parcela originária de R\$ 402,27 fora exitosa (fls. 48/49); (b) proposta de portabilidade com logotipo de Olé Consignados já preenchido com os dados da autora (fls. 35/37); (c) prints de mensagens via WhatsApp trocadas com os golpistas (fls. 42/47); (d) termo de cancelamento da portabilidade, com indicação da conta para restituição do crédito recebido pela autora (fls. 38/39); (e) comprovante de transferência do crédito recebido pela autora para a conta dos golpistas (fl. 52); (f) boletim de ocorrência lavrado pela autoridade policial (fls. 24/26).

Diante desse quadro, cumpriria à instituição bancária esclarecer em qual contexto o *link* foi enviado ao telefone celular da autora, e de quem partiu a iniciativa para a celebração do empréstimo -- da autora ou de seus prepostos --, porém, nada trouxe quanto à temática, do que decorre a presunção de veracidade das alegações exordiais.

Não se trata de prova diabólica.

Ora, é fato notório que as ligações telefônicas -- e mesmo mensagens por aplicativos --, efetuadas ou recebidas por prepostos das instituições bancárias, notadamente aquelas de conteúdo sensível -- como reclamações ou contratações --, são gravadas ou digitalmente armazenadas, de modo que a prova do teor da conversação mantida entre a autora e os prepostos do réu poderia ter sido facilmente produzida por este último, decorrendo, de sua omissão, a presunção de veracidade das alegações da demandante.

Ou seja: se a contestação não indica quem ofertou o empréstimo impugnado à autora, e nem traz o teor das tratativas pré-contratuais, e ainda assim o negócio foi efetivado nos termos do suposto “Cancelamento do Empréstimo”

fornecido pelos golpistas (fls. 38/39), a única conclusão possível é a de que a fraude contou com a participação ativa dos prepostos/correspondentes bancários do réu.

Com intuito de obter vantagem ilícita, tais correspondentes levaram a autora (i) a contratar uma portabilidade, exitosa, para criar na mutuária um “estado mental” de confiabilidade e receptividade a uma proposta subsequente; (ii) a celebrar um novo empréstimo, pensando tratar-se de uma nova portabilidade; (iii) e a transferir o numerário para a conta dos golpistas, com a finalidade de cancelar referido empréstimo.

Nesse contexto, não há se falar em culpa concorrente da demandante, mas em dolo invencível em razão da confiança depositada naqueles que agem em nome da instituição bancária.

Em razão do emprego de artifícios fraudulentos, o negócio, cuja causa é o dolo do correspondentes bancários, deve ser anulado, e os prejuízos sofridos pela autora devem ser ressarcidos pelo Banco, pois o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 34, é expresso: "*Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.*"

E em sentido similar, o Código Civil, no seu artigo 932, inciso III: "*Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil: (...) III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;*"

4. Faltando legitimidade aos descontos de R\$ 1.130,00 iniciados em abril de 2024 (fls. 49/50), cabível a restituição dobrada do indébito, diante da má-fé dos prepostos do réu, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC.

4.1. Observe-se, desde já, que, diante da inexigibilidade da operação, a transferência de valores para conta de terceiros não pode ser ressarcida/compensada pela autora, pois ocorrida no âmbito da fraude, em razão da falha da prestação do serviço pelo Banco réu, que deve, portanto, arcar com o prejuízo.

4.2. Contudo, a autora recebeu em sua conta crédito de R\$ 47.725,37 (fl. 110), e transferiu R\$ 40.025,00 para a conta dos golpistas (fl. 52), razão pela qual a diferença que remanesceu na conta da demandante deve ser restituída/compensada com o valor da condenação, tendo em vista a recondução das partes ao *status quo ante* e a vedação ao enriquecimento sem causa.

Referida quantia deve ser atualizada monetariamente a partir do depósito, providência que não constitui um *plus* ou ganho do réu, mas mera recomposição de perdas inflacionárias.

Assim, nesse ponto o recurso do réu é parcialmente provido.

5. Caracterizado, ainda, o dano moral, pois evidenciados: (i) a ilicitude da contratação; (ii) a angústia causada à parte autora -- dano moral *in re ipsa* --, diante do impacto dos descontos em conta na qual percebe seu benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, e também pela só perspectiva de estar vinculada a dívidas a que não deu causa; (iii) a responsabilidade objetiva da instituição, submetida que está à legislação consumerista.

Os fatos narrados desbordam a esfera dos meros aborrecimentos cotidianos, em razão do desgaste psíquico sofrido pela autora, o que poderia ter sido evitado, não fosse a displicência, menoscabo e reiterado descompromisso da instituição bancária com a legitimidade das operações por ela efetivadas.

Fica o réu condenado ao pagamento de indenização, arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razoável e proporcional à espécie, pois em consonância com precedentes desta C. 15ª Câmara de Direito Privado (por todos, **Apelação 1000635-85.2017.8.26.0060; Rel. Des. Jairo Oliveira Junior; j. 11/06/2018**).

6. **Portanto, o recurso da autora é provido e o do réu parcialmente provido**, para condenar o réu a restituir, de forma dobrada, os valores descontados do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros moratórios a partir dos respectivos desembolsos, bem como ao pagamento da quantia de

R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por dano moral, com correção monetária a partir da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir do primeiro desconto indevido, por se tratar de responsabilidade aquilina (Súmula 54 do STJ), facultada a compensação com a diferença entre o valor creditado e o efetivamente transferido para os golpistas, corrigida monetariamente a partir do depósito, **com determinação à z. Serventia** para alteração do cadastramento das partes, nos termos do item “1” deste Acórdão.

A incidência de correção monetária e juros de mora observarão as alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: (a) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e juros de mora calculados pela taxa SELIC, deduzido o INPC; (b) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: (i) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; (ii) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; (iii) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

A autora decaiu de parte mínima do pedido, e por isso o réu deve arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o proveito econômico obtido pela autora, com a seguinte base de cálculo: (i) valor da restituição dobrada das parcelas descontadas; (ii) somando-se o valor das parcelas contratuais de R\$ 1.130,00 vincendas, de um total de 84, de forma simples porque não descontadas (é proveito porque a autora deixou de ser obrigada pelas prestações); (iii) somando-se o valor da indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); (iv) deduzindo-se o valor do saldo remanescente do crédito na conta da autora.

Eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, **não isenta pelo benefício de justiça gratuita**, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para o fim de interposição de recursos aos Tribunais Superiores, consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, sendo desnecessária a menção do preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996**).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora e parcial provimento ao recurso do réu, com determinação à z. Secretaria.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator