



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1134364-43.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelada MARIA PENA MOTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1134364-43.2024.8.26.0100

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A e outro

Apelados: Maria Pena Mota

Origem: Foro Central Cível - 8ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Carlos Eduardo Vieira Ramos

Voto nº 5057

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente a ação, declarando a inexigibilidade de contrato de financiamento e condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a validade do contrato de financiamento alegadamente fraudulento e (ii) a existência de danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O contrato apresentado não comprova a regularidade da contratação, pois não há evidências de manifestação de vontade da consumidora. 4. A requerida reconheceu a ocorrência de fraude e adotou providências para cancelamento do contrato, afastando a pretensão de validade dele. 5. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é mantida, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 6. O valor indenizatório deve ser suficiente para reparar o dano sem causar enriquecimento ilícito, considerando o porte econômico das partes e a gravidade do dano.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes em contratos é mantida. 2. A indenização por danos morais é devida quando há falha na prestação de serviços que cause lesão extrapatrimonial. 3. O valor indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 487, I, do CPC; Art. 406, CC; Art. 161, § 1.º, CTN;
Art. 14, CDC.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 54; STJ, Súmula 479;
STJ, REsp nº 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j.
18.04.2006.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 198/2012, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Maria Pena Mota** em face de **Banco Santander (Brasil) S.A e outro**, que julgou procedente os pedidos, nos seguintes termos:

“Dispositivo

Ante o exposto, rejeito as preliminares e julgo procedentes os pedidos da parte autora, extinguindo o processo com resolução de mérito, fazendo-o com fundamento no art. 487, I, do CPC, para: - declarar a inexigibilidade do contrato n.º 200394100, relativamente ao débito de R\$ 163.568,40, determinando-se, por consequência, à parte requerida que cesse qualquer providência pertinente à sua cobrança; - condenar a parte requerida a pagar, solidariamente, em razão de danos morais, R\$ 15.000,00.

Tutela provisória

Mantenho a tutela provisória anteriormente deferida.

Consectários

Sobre o valor da condenação de danos morais devem incidir: - correção monetária, com termo inicial no presente arbitramento, ante a responsabilidade por danos morais (Súmula n.º 362 do STJ), considerando-se como tal a publicação desta sentença, aplicando-se os índices que constam na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo; - juros de mora, com termo inicial na data do evento danoso, ante a responsabilidade por dano extracontratual (Súmula n.º 54), considerando-se como tal a data em que realizada a primeira cobrança, aplicando-se o percentual de 1% ao mês (art. 406, CC; art. 161, § 1.º, CTN).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sucumbência

Em razão de sua sucumbência, condeno a parte requerida a pagar: - as custas e as despesas processuais, reembolsando-se eventuais dispêndios antecipados”.

Os réus/apelantes sustentam a validade da contratação. Aduzem que o contrato foi firmado por meio eletrônico e que o financiamento somente é efetivado após a apresentação de toda a documentação exigida. Alegam, ainda, que, na hipótese de utilização fraudulenta dos documentos pessoais da autora, a instituição financeira também teria sido vítima da atuação de estelionatários, atribuindo a responsabilidade ao consumidor ou a terceiros. Diante disso, requerem o afastamento da declaração de inexistência do contrato e da inexigibilidade dos débitos, bem como o reconhecimento da inexistência de danos morais. Subsidiariamente, pleiteiam a redução do valor arbitrado a título indenizatório. Pugnam pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fls.252; 260).

Contrarrazões (fls. 236/251)

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar de inépcia arguida em contrarrazões, uma vez que o recurso de apelação contém suficiente indicação das partes, não apresentando quaisquer dos vícios apontados pela apelada.

A autora ajuizou a presente ação sob o fundamento de que, em maio de 2024, passou a receber reiteradas ligações de cobrança provenientes do Banco Santander. Inicialmente, acreditou tratar-se de tentativa de fraude. Contudo, em uma das ligações, foi informada da existência de financiamento de um veículo Fiat Fastback, supostamente contratado em abril de 2024 junto à requerida Aymoré, havendo parcelas em atraso.

Sustenta que não celebrou o referido contrato e que não é proprietária do mencionado veículo.

Relata, ainda, que poucos dias antes do início das cobranças recebeu encomenda destinada a vizinho, ocasião em que o entregador solicitou seus dados pessoais, documento de identificação e foto de seu rosto para

comprovação da entrega. Afirma que jamais teve seus documentos extraviados ou furtados. Ao buscar esclarecimentos acerca de seu CPF, apurou que o veículo teria sido adquirido em loja situada no Estado de Minas Gerais e emplacado em Ribeirão Preto/SP, em nome de Flavia Maria da Costa. Constatou, também, a existência de apontamento restritivo junto ao Serasa, no valor de R\$ 163.568,40, indicado pela requerida Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento.

Em contestação, os réus não afastaram a ocorrência de fraude. Informaram ter adotado providências para liquidação do contrato, regularização dos débitos e cessação das cobranças e negativas, sustentando, por essa razão, a inexistência de dano moral indenizável. Alegaram que a autora foi vítima do denominado “golpe do brinde”, tendo fornecido seus próprios dados, inexistindo falha imputável à instituição financeira. Requereram a improcedência dos pedidos indenizatórios.

Instadas a especificar provas, apenas a autora se manifestou, requerendo a produção de prova testemunhal.

Sobreveio sentença de procedência, que declarou inexigível o contrato de financiamento impugnado, fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 e confirmou a tutela provisória anteriormente concedida, a qual determinara a suspensão das cobranças e a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos.

No caso, não prospera a alegação recursal de validade da contratação.

O contrato apresentado, ainda que contenha assinatura eletrônica e fotografia da autora, não se mostra, por si só, suficiente para comprovar a regularidade da contratação, sobretudo porque inexistem elementos que evidenciem a efetiva manifestação de vontade da consumidora ou sua anuência quanto ao fornecimento da imagem para esse fim.

Não bastasse, a própria requerida, em sua defesa, reconheceu a ocorrência de fraude e informou ter adotado providências para o cancelamento do ajuste, circunstâncias que afastam a pretensão de conferir validade ao contrato impugnado.

A autora, por sua vez, demonstrou que o veículo objeto do financiamento encontra-se registrado em nome de terceiro (fls. 57), o que reforça a inexistência de vínculo contratual.

Além disso, adotou as providências cabíveis tão logo tomou ciência dos fatos, com o registro de Boletim de Ocorrência (fls. 19/20) e a tentativa de solução administrativa junto às requeridas, contudo sem êxito.

Vislumbra-se, portanto, verossimilhança das alegações ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas semelhantes são cada vez mais comuns.

E como bem analisado pelo magistrado sentenciante:

“Nesse contexto, depreende-se das telas sistêmicas que não há prova segura a respeito da contratação, em particular foi realizada a aderência ao contrato através de uma selfie, de modo que não há como e ter a segurança necessária de que a autora efetivamente deu o seu consentimento para avença, porque a fotografia realizada diverge daquela da autora quando da obtenção da permissão para dirigir, como se vê do confronto das imagens de fls. 117 e 118.

É importante se observar, por fim, que a autora entrou em contato por via administrativa com a requerida, sustentando a ausência de contratação, como se vê dos e-mails trocados (fls. 163 e 71/73); ademais, conforme a parte requerida bem asseverou em sua contestação (fl. 101) “ o contrato de financiamento foi celebrado, pelo que, ante a apuração do Banco de que houve no caso em tela efetivação de um golpe praticado por terceiros, que após a identificação das irregularidades, foi solicitado a liquidação do contrato, regularização dos débitos, Inibição de cobranças e negativas e cancelamento do contrato”.

Em síntese, considerando-se a fundada dúvida a respeito da existência da contratação, aliada à confissão da parte requerida da existência de fraude, e tendo-se, em conta, em particular, as características consumeristas da demanda sob análise, sendo responsabilidade da parte requerida colher de modo seguro o consentimento da contraente, bem como armazená-lo em meios aptos a demonstrá-lo na hipótese de questionamento, é o caso de se reconhecer que a contratação não ocorreu, com a consequente declaração de inexigibilidade do débito”.

A invocação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, especialmente porque não comprovou que adotou mecanismos eficazes de segurança na formalização do ajuste.

O contrato foi produto de fraude, decorrente de falha na segurança operacional da requerida, causa determinante do evento danoso. A fraude praticada com êxito, é fortuito interno, advindo o dever da Financeira em responder pelos danos, consoante art. 14, CDC e Súmula 479 STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

Desse modo, o serviço prestado pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela inexigibilidade do contrato e inexistência do débito.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao permitir a celebração de contrato por terceiros em nome da requerente, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, pois formalização de contrato fraudulento em nome da autora, acompanhada de cobranças e apontamento restritivo em cadastro de inadimplentes, atinge a esfera da honra e da tranquilidade da consumidora, gerando aflição e insegurança que extrapolam o tolerável no âmbito das relações de consumo.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

Quanto ao valor indenizatório, contudo, comporta reforma. Na espécie, respeitados os fundamentos da r. sentença, o montante arbitrado é desproporcional à gravidade do dano moral suportado pela autora.

O quantum indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, nem tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto. Deve levar em consideração o porte econômico das partes, as características do ofensor e do ofendido e as circunstâncias em que se deu o evento, cumprindo as finalidades pedagógica, sancionatória e lenitiva.

Centrado em tais critérios e na esteira de julgados semelhantes, reduzo o valor da reparação por dano moral para R\$ 10.000,00, quantia que está em consonância com as circunstâncias do caso e com julgados do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Vejam-se julgados exemplificativos:

“Contrato bancário. Ação declaratória de inexistência

de débito c.c. indenização por danos morais. Negativação do nome da autora fundada em parcela paga pontualmente. Falha na prestação dos serviços. Sentença de improcedência. Reforma. O réu admite o pagamento regular das prestações oriundas do financiamento pactuado com a autora. E embora afirme que não efetuou a negativação em debate, os elementos existentes nos autos confirmam a anotação junto à plataforma da "Serasa", inclusive com envio de notificação pelo respectivo órgão, informação também constante no cadastro da associação comercial local. De certo, a baixa da restrição ocorreu após o deferimento da tutela de urgência. De toda a forma, mesmo com a quitação pontual das prestações, a autora continua recebendo mensagens de texto e inúmeras ligações, com cobrança correspondente ao contrato e, novamente, recebendo notificação da "SCPC", informando a inclusão de seu nome nos serviços de proteção ao crédito, por débitos vencidos em meses ulteriores. Patente a falha na prestação dos serviços e, portanto, a declaração de inexistência do débito é mesmo medida que se impõe. Sentença de improcedência afastada. Dano moral configurado. Abalo de crédito e cobranças incessantes indevidas. A negativação indevida, por si só, gera abalo de crédito e é motivo para reparação do dano moral. O valor da reparação pretendido (R\$ 20.000,00) revela-se exacerbado, comportando fixação para R\$ 10.000,00, valor que atende aos anseios reparatório, punitivo, pedagógico e profilático, à luz da razoabilidade e em atenção às circunstâncias do caso concreto. Apelação provida em parte". (TJSP; Apelação Cível 1038259-81.2023.8.26.0506; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇAS INDEVIDAS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA DE DANO MORAL. NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS CADASTROS DE INADIMPLENTES. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame 1. Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados no

*bojo da ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenizatória de danos morais para: a) declarar a inexistência do débito objeto de cobrança; b) condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$3.000,00. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais; (ii) cabimento de repetição do indébito pelo dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC); (iii) verificar a possibilidade de majoração dos honorários de sucumbência. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. A indenização por danos morais foi fixada em R\$ 3.000,00, valor que se revela tímido para reparar o gravame e reprimir novas ocorrências, considerando a persistência da negativação e a rápida propositura da demanda. **Majoração do quantum indenizatório para o importe de R\$10.000,00 que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem gerar enriquecimento ilícito ao autor.** 4. Majoração da verba honorária. Descabimento, com base no art. 85, §2º, do CPC. Valor arbitrado que bem remunera o trabalho desempenhado pelo patrono do autor, ante a simplicidade e a curta duração da demanda. IV. Dispositivo e Tese 5. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1008184-89.2023.8.26.0302; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025).*

O valor arbitrado servirá para reparar o sofrimento causado à vítima sem enriquecê-la, ao mesmo tempo que desestimulará o ofensor a agir de forma negligente na prestação dos serviços.

Dessa forma, acolho parcialmente o recurso do réu apenas para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00.

Sendo mínima a modificação do julgado, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais feita na sentença, e como houve parcial provimento do recurso, não é caso de majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do Tema 1059 do STJ.

Considera-se prequestionada toda matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR