



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005574-61.2022.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado FELIPE DO SANTO CAVALCANTI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1005574-61.2022.8.26.0019

APTE.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APDO.: FELIPE DO SANTO CAVALCANTI

COMARCA: AMERICANA

JUIZ(A): ROBERTA VIRGINIO DOS SANTOS

VOTO Nº: 7274

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Autor alega contratação de empréstimo consignado sem anuência, após tentativa de fraude via aplicativo bancário. Sentença de parcial procedência, declarando inexistência do débito e condenando o réu à restituição dos valores descontados.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pela contratação do empréstimo consignado e a repartição dos valores descontados, considerando a alegação de fraude e a culpa concorrente do autor.

III. Razões de Decidir

A relação contratual é de consumo, com responsabilidade objetiva do réu, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Não há prova inequívoca da manifestação de vontade do autor na contratação do empréstimo. Todavia, reconhecida a culpa concorrente, pois o autor falhou na guarda dos elementos sigilosos, contribuindo para o evento danoso ao realizar a leitura de QR CODE encaminhados pelo estelionatário e promover o estorno a terceiro alheio à instituição bancária. Aplicação do artigo 945 do Código Civil.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido em parte. Declaração de inexigibilidade de metade da transação impugnada e repartição dos valores entre as partes. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva do réu por falha na segurança do serviço. 2. Culpa

concorrente do autor na guarda dos elementos sigilosos.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 945. Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 98, § 3º.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002887-94.2024.8.26.0099, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 348/354, que julgou procedente em parte o pedido da ação para *“declarar a inexistência do débito fundado no contrato de empréstimo consignado (fls 266/272), confirmando-se a liminar concedida às fls. 130/131, bem como para condenar o requerido à devolução, de forma simples, de eventual quantia já descontada em seus proventos, acrescida de juros de mora de 1% ao mês e correção monetária, desde os respectivos descontos, a ser apurada em liquidação por artigos. Por fim, julgo extinto o processo com resolução do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, fixo honorários advocatícios no valor correspondente a 20% do valor do contrato cancelado, sendo devidos um terço pelo autor e dois terços pelo réu, observada a gratuidade já concedida.”*

Recurso do réu (fls. 357/363), no qual requer, preliminarmente, a concessão de efeito suspensivo ao recurso. No mérito, defende a regularidade das transações financeiras, realizadas mediante uso de dados pessoais e sigilosos. Alega que a parte autora se beneficiou dos valores disponibilizados pela contratação do mútuo. Impugna a existência de danos materiais.

Em resposta, o autor impugna a concessão do efeito suspensivo e defende a manutenção da sentença.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 357/366), sendo recebido com efeito suspensivo. Com resposta (fls. 374/384).

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização em danos morais.

Sustenta a parte autora que, em 25.03.2022, foi informado, via *Whatsapp*, acerca de uma tentativa de configuração do aplicativo do Banco Santander em outro aparelho celular. Alega que terceiro, apresentando-se como preposto da instituição, contatou-o diversas vezes, mediante ligação, orientando o autor a realizar procedimentos de segurança e reativação de funcionalidades do aplicativo (fls. 35/92).

Narra que o atendente possuía informações pessoais e dados bancários do autor, corroborando a narrativa de regularidade das ligações.

Alega, no mais, que o acesso ao aplicativo bancário estava bloqueado por tentativa de fraude e que foi contratado empréstimo consignado, no valor de R\$ 20.000,00, sem a sua anuência, tendo contatado a instituição bancária para a devolução dos valores disponibilizados (fls. 93/97).

Aduz ter sido instruído pelo preposto do banco réu para que *“se dirigisse até uma agência do banco na cidade e realizasse no caixa eletrônico a transferência desse valor para outra conta de sua titularidade e após efetivasse a transferência para a conta indicada, visando agilizar o processo uma vez que o aplicativo Santander não funcionava mais. No dia 31/03/2022, o Requerente foi até a agência Santander do bairro Kobrasol em São José - SC e realizou a transferência dos valores em três vezes para outra conta de sua titularidade junto ao Bradesco S/A: TED R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); TED R\$ 10.000,00 (dez mil reais);*

Agendamento de um TED no valor de R\$ 4.999,99 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) para o dia 01/03/2022. Após muitas tentativas, foi enviado um formulário de devolução de valores pelo atendente para a confirmação da devolução do empréstimo.”

Alega que a devolução foi realizada em benefício de Adriano Prondenciano Teixeira (fls. 98/102).

Narra, ademais, a realização de transações a terceiros desconhecidos, mas que não foram objeto dos pleitos iniciais.

Os pedidos autorais foram julgados procedentes para declarar a inexistência do débito oriundo do contrato nº 551940847 e condenar o réu a restituir os valores descontados.

Diante disso, insurge-se a instituição bancária com vistas a reforma da sentença, para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do réu independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O §3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A parte autora pretende a declaração de inexistência de débito, ao argumento de que não efetuou a contratação de empréstimo consignado com a instituição financeira.

Diante da negativa de contratação por parte do autor, incumbia ao banco demonstrar a regularidade do negócio jurídico.

O ônus probatório não pode ser imposto ao requerente, por se tratar de fato negativo, ou seja, que não tenha firmado o negócio com o banco. Caberia a este demonstrar a regularidade da contratação.

No caso em análise, não há prova inequívoca da manifestação de vontade do consumidor em adquirir crédito consignado.

Com efeito, o instrumento particular acostado não foi devidamente assinado pelo autor, seja de forma física ou eletrônica, não possuindo qualquer elemento que demonstre a ciência do autor acerca da contratação do empréstimo, como dados de geolocalização, *selfie* do cliente e apresentação de documento pessoal.

Ademais, é certo que para a contratação de mútuo bancário é necessário que a instituição analise as informações pessoais apresentadas pelo contratante, bem como haja inequívoca ciência e concordância com as cláusulas pactuadas, o que não se verifica *in casu* (fls. 266/272).

Ora, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo titular da conta corrente e, no caso de suspeita de fraude, efetuar o bloqueio ou a notificação do consumidor.

Isso porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Todavia, se, por um lado, dos fatos expostos na petição inicial constata-se a falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu, considerando a operação bancária distinta do perfil financeiro do autor e sem os elementos necessários à pactuação, por outro lado, inescapável reconhecer que o autor falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária, pois o sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua imprudência - afinal, se

tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso do autor, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear central de atendimento e contatar o correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço, não tendo a parte autora se precavido ao seguir orientação de terceiros, realizando leitura de diversos QR CODE e estorno a terceiro sem qualquer ligação com a instituição ré.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, pois que, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência; Cláudio Luiz Bueno de Godoy et al; coordenação Cezar Peluso; 13ª Ed; Barueri/SP; Editora Manole; 2019; p. 933).

Por tais razões, o débito impugnado, oriundo do contrato de empréstimo nº 551940847, deverá ser repartido, em igual proporção, entre as partes.

No tom:

“Ação declaratória de nulidade contratual c/c repetição de indébito e indenização por danos morais”. Golpe da falsa central telefônica. Autor vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por preposto da instituição financeira, enleou-o em narrativa falseada. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco réu. Transação bancária realizada por terceiro que foi dissonante do perfil do autor. Relação de consumo. Falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu. Por outro lado, o autor falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária. Sucesso da empreitada criminosa que dependeu também da sua imprudência. Conduta do autor que

contribuiu para o evento danoso. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Declaração de inexigibilidade de apenas metade da transação impugnada pelo autor. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Valor referente à primeira parcela do empréstimo que foi descontado do benefício previdenciário do autor, tendo este procedido ao depósito nos autos do valor remanescente em sua conta, totalizando cerca de 86% do valor que lhe competia. Afastada a restituição de valores por parte do demandado. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1002887-94.2024.8.26.0099; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024).

Destarte, respeitado o entendimento esposado pela MM. magistrada de origem, de rigor a reforma parcial da sentença para declarar a inexigibilidade de apenas metade da transação não reconhecida pelo autor e a repartição dos valores.

Houve sucumbência recíproca, pois o autor decaiu da sua pretensão relativa à indenização por dano moral, além de metade do pedido declaratório e, também, relativo ao dano material, decaindo de parte maior de suas pretensões.

Nessas condições, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para o autor e 1/3 para o réu, bem como honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa¹, na proporção de 70% em favor dos advogados do réu e 30% em favor das advogadas do autor, observando-se, contudo, em relação ao autor, o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser beneficiário da gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos acima descritos.

¹ A fixação dos honorários advocatícios observando-se o valor atribuído à causa mostra-se adequada, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, que trata da regra geral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator