



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000335354

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018669-07.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JOSE BENEDITO FERREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57515

APEL.Nº: 1018669-07.2024.8.26.0564
COMARCA: São Bernardo do Campo
APTE. : Banco Santander (Brasil) S/A
APDO. : José Benedito Ferreira
INTDOs.: Seven Intermediações
SENTENÇA DO JUIZ: Douglas Borges da Silva
[MT]

CONTRATO – Mútuo - Operações bancárias realizadas pelo autor mediante orientação dos fraudadores – Descontos indevidos de valores de mútuo no benefício previdenciário do autor, que negou a contratação – Insurgência do Banco corréu (Santander) - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço – Ocorrência - Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Declaração de inexistência de negócio jurídico e repetição de indébito – Admissibilidade – Ação procedente – Sentença mantida.

HONORÁRIOS RECURSAIS – Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Recurso desprovido.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou procedente em parte esta ação nos seguintes termos (cf. fls. 204-212):

“Ante o exposto, julgo (a) extinto, sem apreciação do mérito, por ilegitimidade passiva, com relação a Banco Daycoval S/A; (b) procedente o pedido, para (i) invalidar o contrato de empréstimo nº 289346251; e (ii) condenar Seven Intermediações Financeiras Ltda e Banco Santander S/A à restituição simples dos valores comprovadamente descontados, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde os respectivos desembolsos.

Diante da sucumbência, condeno (i) Seven

Intermediações Financeiras Ltda e Banco Santander S/A ao pagamento, em favor do autor, das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação; e (ii) o autor ao pagamento, em favor de Banco Daycoval S/A, das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação.

Presente o risco de dano irreparável ou de difícil reparação, defiro a liminar, para sustar a eficácia do contrato de empréstimo nº 289346251, interrompendo-se os descontos em benefício previdenciário. P.R.I.”

Sustenta o apelante [Banco Santander (Brasil) S/A] que o mútuo é regular porque está instrumentado em documento assinado pelo autor; diz que a contratação por meio digital é segura e, no caso, foram observadas as normas de segurança, pois a assinatura foi validada com a “selfie” do autor; pede, subsidiariamente, o reconhecimento de fato de terceiro como excludente de sua responsabilidade; requer ainda o afastamento de sua condenação ao pagamento das verbas de sucumbência que lhe foram impostas.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. Segundo o boletim de ocorrência policial juntado aos autos a fls. 24-25, o autor foi vítima de estelionatários que o ludibriaram, pois se passaram por prepostos do Banco apelante, levando-o a encaminhar seus documentos pessoais e uma “foto” de seu rosto para a realização de um cancelamento de suposta operação financeira indevida; foi então firmado em seu nome um cartão de crédito vinculado a empréstimo consignado no valor de R\$ 30.000,00 – operação que culminou em descontos de valores em seu benefício previdenciário.

O Banco réu falhou em seu serviço e não se verifica,

no caso, qualquer das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC – prova de que o defeito inexistia ou culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro, não bastando a alegação de culpa concorrente.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, ou que tenha o autor sido negligente ou descuidado ao confiar em quem se apresentara como correspondente bancário ou preposto do Banco, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) exige culpa exclusiva deles (do terceiro ou do autor) para afastar a responsabilidade do apelante. Especialmente porque as operações exploradas se estabeleçam em relação de consumo com o autor (cf. súmula 297 do STJ) e a responsabilidade do Banco é objetiva pelo fato e pelo vício do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC), resultando o dever de indenizar do risco integral da atividade econômica.

A atividade de risco do apelante faz ainda incidir o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Os serviços do apelante não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, o que consubstancia defeito em sua realização nos termos do § 1º do art. 14 do CDC (“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar...”).

O argumento de que o autor cooperou com terceiros fraudadores ao lhes fornecer dados pessoais e sua “selfie” para as operações questionadas nesta ação não afasta a responsabilidade do apelante, cuja falha está no fato de as transações divergirem (e muito) do perfil do consumidor.

Neste sentido – e “mutatis mutandis” – é a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Danos materiais – Ocorrência - Uso de cartão do crédito do autor mediante extorsão praticada por terceiro – Falha na prestação de serviço pelo Banco-réu – Ocorrência – Compras realizadas pelo extorsor (além de divergirem do perfil do cliente) superaram o limite de crédito disponível e contratado para o cartão – Compra idêntica, na mesma data, no mesmo estabelecimento comercial e lançada em duas faturas mensais distintas, que foram pagas pelo autor – Duas compras idênticas no mesmo valor (R\$ 10.000,00), no mesmo dia e no mesmo estabelecimento comercial (que não só destoavam do perfil do cliente, como e principalmente superavam o limite contratado pelo autor) deveria ter sido, no mínimo, confirmada pelo Banco junto ao cliente, o que não foi feito - Falha configurada - Manutenção da indenização por danos materiais fixada pelo juízo no valor de R\$ 10.000,00” (cf. 1006110-75.2017.8.26.0010, rel. Des. Álvaro Torres Júnior, 20ª Câmara de Direito Privado).

“Declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Utilização indevida do cartão magnético da Autora (compra não reconhecida). Movimentação realizada que não condiz com o perfil de utilização da Autora, de modo que comportava confirmação antes de sua efetivação. Responsabilidade objetiva. Perquirição de culpa da instituição financeira que não se mostra adequada. Dano moral caracterizado e arbitrado em R\$ 5.000,00, com correção do seu arbitramento (Súmula 362 do STJ), acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Sucumbência de responsabilidade do Réu, que arcará também com o pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária no patamar de 20% sobre

o valor da condenação. Sentença reformada em parte. Recurso do Réu não provido e recurso da Autora provido em parte, com observação.” (cf. Apel. 1011838-21.2017.8.26.0003, rel. Des. João Pazine Neto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. em 19-6-2018).

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Sentença de procedência – Insurgência do réu. DANO MATERIAL – Fraude – Empréstimo seguido de transferência eletrônica para conta desconhecida - Recorrente que não demonstrou a regularidade da operação, tampouco que a mesma estava dentro do padrão dos recorridos – Falha na segurança – Ausência de indício de participação dos requerentes nas fraudes, tampouco que tenham cedido suas senhas pessoais - Fornecedor de serviços que não se desincumbiu de seu ônus probatório, devendo responder pelas falhas de segurança em relação ao consumidor. DANOS MORAIS – Ocorrência - O caminho percorrido pelos autores na busca pela solução do problema transborda o mero aborrecimento, caracterizando transtorno que justifica a indenização por danos morais - Defeito na prestação dos serviços oferecidos pela instituição financeira diante da falta de cautela dos funcionários do Banco ao contratar com fraudadores - Descontos indevidos de valores na conta dos demandantes que acarretam aborrecimento que extrapola os percalços da vida cotidiana - Abalo sério à esfera extrapatrimonial do indivíduo - Situação solucionada somente após a propositura da demanda, gerando aos postulantes, estresse, angústia e preocupação, com reflexos em sua honra subjetiva – Dano moral configurado – Valor reduzido de R\$20.000,00 para R\$ 15.000,00 em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Recurso parcialmente provido.” (cf. Apel. 1005765-84.2018.8.26.0007, rel. Des. Hélio Faria, 18ª Câmara de Direito Privado, j. em 09-10-2018).

A responsabilidade objetiva do apelante também deriva do risco das atividades que ele explora, incidindo ainda súmula 479 do E. 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".

Fraudes envolvendo ligações telefônicas nas quais os

fraudadores, munidos de informações pessoais dos consumidores – e que deveriam estar protegidas pela entidade financeira – são corriqueiras e a atuação de estelionatários nos serviços bancários oferecidos em massa é esperável e de todo previsível (“golpe da falsa central de atendimento”). Sendo fato previsível e esperável, a atuação de fraudadores não configura fato de força maior fortuito, porquanto possível evitar ou impedir seus efeitos, nos termos do parágrafo único do art. 393 do CC.

Como destacou a sentença a fl. 480:

“O contrato de empréstimo (fls. 258/264) deve ser invalidado, porque muito precária a sua formação, sem nenhuma aderência com a real vontade do consumidor, além da completa falta de informação sobre o conteúdo e sentido da contratação.

A única coisa que vincula o autor ao contrato é o seu selfie, capturado de forma fraudulenta, e uma sequência numérico-alfabético, no campo do "correspondente", aludindo ao número da proposta, algo completamente incompreensível.”

De rigor, portanto, a condenação do Banco réu a restituir ao autor os valores das parcelas comprovadamente descontadas, conforme consignou a sentença recorrida, que é mantida também por seus fundamentos.

2.2. Desprovido o recurso do autor, incide o disposto no art. 85, § 11, do CPC:

“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2o a 6o, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”.

Assim, os honorários definidos em prol do advogado do autor são majorados de 10% para 15% do valor da condenação.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator