



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000398761**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001741-76.2024.8.26.0306, da Comarca de José Bonifácio, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA APARECIDA FUENTES (JUSTIÇA GRATUITA).

**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) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

**LUIS CARLOS DE BARROS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1001741-76.2024.8.26.0306**  
**Comarca: JOSÉ BONIFÁCIO – 1ª VARA**  
**Apelante: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**  
**Apelado: MARIA APARECIDA FUENTES**  
**Voto: 59013**

**Ementa: Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Empréstimo consignado junto ao banco apelante, cuja contratação é negada pela autora. Ausência de manifestação de vontade livre, deliberada e desimpedida da autora em contratar. Declaração de nulidade do contrato e restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora. Não admitida a compensação com os valores creditados na conta da autora, já que deles não usufruiu, sendo induzida a transferir para conta de terceiros. RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 220/225, cujo relatório é adotado, julgou procedente em parte a ação para: I- declarar a nulidade do contrato e, por consequência, determinar que o réu cesse os descontos no benefício previdenciário da autora; e II- condenar o réu a restituir à autora, em dobro, o montante descontado, com juros de mora legais desde o fato e correção monetária pelo índice legal desde a data de cada desconto.

Apela o banco réu, a fls. 265/271, requerendo a reforma da sentença. Afirma que o contrato de empréstimo foi formalizado via venda digital, conforme amplamente

documentado nos autos, sendo que o procedimento seguiu todas as etapas necessárias para garantir a autenticidade da transação, incluindo: envio de SMS ao cliente contendo link de formalização; validação dos dados do contrato pelo proponente; captura da biometria facial para confirmação da identidade. Aduz que o montante de R\$ 10.221,16 foi liberado na conta corrente da apelada, registrada no Banco 341 - Itaú Unibanco S.A., agência 215 - José Bonifácio/SP, conta 000012144-3, fato que reforça a presunção de que a operação foi regularmente celebrada pela apelada, afastando qualquer indício de fraude praticada pelo apelante. Ressalta que a captura da biometria facial e a autenticação por meio de SMS são métodos reconhecidos como seguros e amplamente utilizados no mercado financeiro. A simples alegação de fraude não pode ser suficiente para desconstituir um negócio jurídico formalmente válido. Requer a improcedência da ação ou, subsidiariamente, que os valores descontados sejam devolvidos de forma simples, não em dobro, bem como a compensação com os valores creditados na conta da apelada.

Recurso tempestivo, preparado, respondido a fls. 286/289.

É o relatório.

Tratando-se de serviços de natureza bancária, incide na espécie o Código de Defesa do Consumidor, nos

termos da Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa. Ademais, o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor.

E mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ainda que o requerido seja vítima de terceiro que efetuou as transações, o fato não o exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito do consumidor, na medida em que o réu responde objetivamente pelo risco de sua atividade.

No caso, o contexto probatório indica que a

autora foi vítima de fraude bancária, pois recebeu um valor não solicitado em sua conta e realizou a devolução da quantia, mas não houve o cancelamento do contrato.

Como se extrai da sentença (fls. 221 e seguintes):

“(…)

A autora negou ter contratado empréstimos do réu e, diante disso, cabia a este o ônus de comprovar que tal vínculo existia (art. 373, II, do CPC). Com a contestação, o réu juntou os documentos de fls. 52/77, contendo assinatura eletrônica e biometria facial.

Vale dizer que, em regra, o contrato tem forma livre, de modo que a falta da assinatura pode ser suprida pelo livre consentimento oferecido pela biometria, quando a autora posou para a foto. Sobre o assunto:(…)

Entretanto, no caso, há inconsistência entre os dados do contrato e as informações da autora, notadamente quanto ao seu número de telefone e endereço, que indicam residência na cidade de São Paulo e, conforme consta, a autora reside nesta comarca de José Bonifácio (fls. 12/14 e 15/19), fato não impugnado pela ré (art. 374, III do CPC).

Ademais, verifica-se que no dia seguinte ao recebimento do crédito em sua conta corrente, a autora

realizou a transferência do valor integral, com evidente intenção de devolver a quantia não contratada.

Vale dizer que, em que pese esteja evidente a prática de golpe por terceiros, é certo que este somente ocorreu porque, por falha de segurança no sistema do banco réu, os fraudadores lograram êxito em realizar empréstimo consignado em nome da autora.

(...)

Consequentemente, não é possível concluir que a autora ofereceu consentimento, de forma livre e espontânea, para a celebração do negócio, motivo pelo qual o contrato deve ser

considerado nulo e, como tal, não pode surtir efeitos (art. 182 do CC). Pela mesma razão, o débito dele decorrente é inexigível perante a autora e eventuais pendências nos órgãos de proteção ao crédito, referentes ao mesmo negócio, devem ser consideradas indevidas e excluídas. (...)”

De fato, verifica-se que não houve a vontade livre, deliberada e desimpedida da autora em contratar o empréstimo consignado com o réu, assim como acreditou estar efetuando a devolução do valor, quando o transferiu a terceiros.

Portanto, correta a declaração de nulidade do contrato e a determinação de cessação dos descontos no

benefício previdenciário da autora.

Os valores já descontados do benefício previdenciário da autora devem ser restituídos em dobro, visto que não se vislumbra engano justificável por parte da instituição financeira, já que não comprovada a existência de liame contratual entre as partes, aplicando-se o disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC.

Não há que se falar em devolução do valor pela autora, que não teve proveito do valor mutuado, nem mesmo pode se admitir a compensação com o valor da condenação. Com efeito, a autora foi instruída a efetuar a transferência do valor recebido, acreditando que se destinava à devolução para o cancelamento do mesmo.

Considerando o trabalho adicional em sede recursal, e em atenção ao art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se em 5% (cinco por cento) os honorários advocatícios fixados em primeira instância, devidos pelo banco apelante ao patrono da autora.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

**LUIS CARLOS DE BARROS**  
**Relator**