



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000284320

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002851-54.2023.8.26.0045, da Comarca de Arujá, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ALEG COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente a Dra. Ana Carolina Spinardi Vieira, (OAB/PR 74.260).", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002851-54.2023.8.26.0045

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

Apelado: Aleg Comércio de Confecções Ltda

Comarca: Arujá

Voto nº 9079

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. NÃO ACOLHIDA. APELAÇÃO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. Movimentações indevidas em conta corrente – sequestro relâmpago. Sentença procedente em parte. Manutenção. Operações realizadas que não condizem com o perfil habitual de gastos do consumidor. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Danos morais. Inocorrência. Ausente prova de ofensa ao bom nome e à idoneidade da empresa apelada. Indenização afastada. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

ITAÚ UNIBANCO S.A. e BANCO SANTANDER S.A. interpõe recurso de apelação contra a sentença de fls. 412/417, cujo relatório se adota, que julgou procedente a pretensão inicial para "1) CONDENAR o requerido Banco Santander a pagar à parte autora, a título de danos materiais, o valor de R\$ 24.164,92 (vinte e quatro mil e cento e sessenta e quatro reais e noventa e dois centavos), atualizados monetariamente, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde o desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação; 2) CONDENAR o requerido Banco Itaú a pagar à parte autora, a título de danos materiais, o valor de R\$ 47.558,00 (quarenta e sete mil e quinhentos e cinquenta e oito reais), sem prejuízo das taxas, juros e encargos cobrados pela antecipação dos recebíveis, atualizados monetariamente, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde o desembolso , e com juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação; 3) CONDENAR os réus solidariamente, a pagarem à autora, a título de danos morais, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente, pela Tabela Prática do TJ/SP, bem como acrescida de juros de 1,0% (um por cento) ao mês, respectivamente a contar deste arbitramento

(correção) e da citação dos réus (juros), dada a relação contratual entre as partes. Condeno os réus ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação” (fl. 416).

Em sua defesa, os apelantes sustentam não haver que se falar em falha na prestação de serviço, incidindo na espécie a excludente de responsabilização prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, pois os fatos descritos decorreriam de culpa exclusiva de terceiro. Apela (fls. 430/444 e 458/477) e, em preliminar, pedem o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva e, no mérito, pedem a reforma da sentença e a improcedência da ação.

Em contrarrazões (fls. 450/456), a apelada pede a manutenção da sentença.

A empresa apelada apresentou tempestiva oposição ao julgamento virtual (fl. 484).

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

No que tange à preliminar de ilegitimidade passiva, verifico que de rigor o seu afastamento.

Evidente a relação de direito material entre as partes. A apelada possui conta corrente com os apelantes e por meio desta, a fraude foi perpetrada. O objeto da lide é a falha na prestação de serviço no processamento e na segurança das transações bancárias, serviço prestado pelos apelados, daí resulta a sua legitimidade passiva.

Afastada a preliminar, passo à análise do mérito.

De início, de rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Consta dos autos que a sócia da empresa apelada foi vítima de sequestro relâmpago no dia 11.01.2023 e após ser levada até o cativeiro, foi coagida a entregar seus pertences (celular, cartões e documentos) e ainda os dados bancários, senhas e biometria facial, após o que foram realizadas transferências das contas das empresas.

Cinge-se a controvérsia em torno da responsabilidade dos réus em indenizar os danos

materiais e morais alegados pela autora, decorrentes da falha de segurança na prestação dos serviços bancários. Essa falha teria permitido a realização das operações fraudulentas descritas na petição inicial, cometidas por criminosos, conforme boletim de ocorrência (fls. 33/38).

Nesse contexto, os apelantes apontam que não são responsáveis pelos danos ocorridos, uma vez que se trata de culpa de terceiros.

No entanto, dos documentos juntados extrai-se que as transações bancárias realizadas são flagrantemente incompatíveis com o perfil da empresa apelada, sendo plenamente possível aos bancos identificar essa anormalidade antes de aprovar tais movimentações.

Caberia, portanto, às instituições financeiras comprovar que as operações fraudulentas foram efetivamente realizadas pela apelada, o que não foi minimamente demonstrado.

Nesse sentido, os requeridos não se desincumbiram do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, conforme disposto no art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Desse modo, a inobservância do dever de cuidado com o patrimônio alheio, inerente à

boa-fé objetiva, demonstrada pela transferência dos montantes existentes na conta do autor em circunstâncias, no mínimo, suspeitas, configura um defeito na prestação dos serviços que se espera legitimamente de um banco.

Logo, as transações realizadas por terceiros junto aos apelantes devem ser consideradas um fortuito interno, uma vez que está claramente relacionada ao risco inerente à atividade exercida.

Dessa forma, fica evidente a responsabilidade civil do réu, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, para reparar os danos materiais sofridos pelo requerente, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

No mais, em se tratando de transferência via “pix”, há o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo:

Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

E, conforme bem constou na

sentença (fls. 414/415):

Patente que as partes requeridas falharam na prestação dos serviços, visto que não ofereceram a segurança que delas seria razoavelmente esperável, devendo responder pelo prejuízo causado à parte autora. E não há cabimento na tentativa de o banco réu eximir-se de responsabilidade, invocando as excludentes de caso fortuito e fato de terceiro. Isso porque, lucra ao vender a ideia de facilidade adicional representada pelo pagamento por intermédio de cartões, bem como a possibilidade de transferências e saques com prestação de serviço 24 horas e de pagamentos através do sistema PIX, cujas operações são realizadas por meio de máquinas à disposição do consumidor ou de aplicativos telefônicos bancários, com evidente facilitação para o consumo dos produtos e consequente aumento da lucratividade. E a conclusão é simples: se o serviço fornecido se mostra falho, permitindo a ação de marginais, o fornecedor responde objetivamente por danos causados aos consumidores por tal ação. E tal responsabilidade deriva da obrigação imposta ao fornecedor de garantir a plena segurança na utilização do serviço, o qual, por sua própria natureza, reveste-se de periculosidade, ante a facilitação do uso do dinheiro e crédito, que expõe o consumidor à vulnerabilidade em alto grau, fato que se comprova diariamente em qualquer meio de notícias. Assim, a instituição financeira, ao disponibilizar cartão de crédito magnético ou sistema de pagamento via telefone (PIX) aos consumidores, sem, contudo, promover segurança integral no uso de serviço, expõe o usuário aos riscos inerentes às atividades financeiras, por isso deve responder pelos danos. De igual forma, não há que se falar em isenção de responsabilidade por caso fortuito externo, porquanto, embora imprevisto, o roubo a que foi submetida a representante da parte autora, é fato previsível e guarda relação direta, além de ter ocorrido no âmbito da relação jurídica contratual que une a instituição financeira e o usuário do sistema de pagamento. Portanto, é de rigor o reconhecimento de inexigibilidade dos valores sacados ou transferidos da conta da autora via PIX, decorrentes da ação dos criminosos, bem como a antecipação de recebíveis. Outrossim, de se ressaltar que é irrelevante o fato de a vítima ter fornecido as senhas aos meliantes, visto que a utilização do aplicativo bancário com senhas, somente pode ser realizada pelo próprio titular. No caso, estava ela em poder de bandidos, que coagiram-na para entregar informações a bem do acesso as suas economias, sendo que as requeridas não suspeitaram das diversas transações realizadas em curto espaço de tempo, sem acionar quaisquer mecanismos de bloqueio da conta da empresa autora.

De outro lado, em relação ao dano moral, a despeito da responsabilidade objetiva atribuída à instituição financeira, não há nos autos elementos hábeis a demonstrar a ocorrência de lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral.

A esse respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou o seguinte entendimento:

A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

Não se olvida que, para que seja reconhecido o dano moral no caso de pessoa jurídica, esse deve causar, em algum grau, abalo ao seu bom nome, à sua idoneidade, entendido como algum empecilho no exercício da sua atividade comercial.

Tal abalo, salvo melhor entendimento, não se encontra configurado na hipótese dos autos, posto não haver notícia de inscrição da empresa apelada nos órgãos de proteção ao crédito,

tampouco indicações de que os descontos tenham suprido condições de funcionamento.

A propósito, já decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c.c cancelamento de protesto e indenização por danos morais. Duplicata. Sentença de parcial procedência. Insurgência de correquerida. [...] Ilícitude na conduta da requerida, que emitiu título causal sem que lhe autorizasse negócio subjacente, circulando-o, após. Despontado, ainda, dano moral, pois o protesto de título inválido efetivamente gera laceração imaterial à sociedade comercial, caracterizado pelo abalo de seu crédito. Dano, ademais, in re ipsa. Liame causal entre a conduta ilícita e o dano espontado. Condutas ilícitas antecedentes, por parte da requerida, que se urdiram, de forma necessária e eficiente, à ocorrência do dano posterior, advindo do protesto indevido, ainda que perpetrado este por terceira endossatária. Dever de indenizar. Critério de proporcionalidade e circunstâncias do caso que mostram acertado o valor da indenização imaterial fixado pelo julgador singular (R\$5.000,00). Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível 1006580-23.2023.8.26.0002. Rel. Desembargador Márcio Teixeira Laranjo. Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado. Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível. J. 10.07.2024).

Em relação ao pedido de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, observa-se que, em se tratando de pessoa jurídica, há necessidade de afetação de sua idoneidade, de seu nome perante o mundo dos negócios. [...] No caso vertente, o abalo à honra objetiva da empresa autora restou demonstrado, mormente considerados os argumentos expressos na inicial quanto à efetiva negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, por significar privação da confiabilidade perante a comunidade em que desenvolve suas atividades. (Apelação nº 1135146-55.2021.8.26.0100. Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado. Rel. Desembargador Fernando Marcondes. J. 11.08.2023).

Dessa forma, incabível a condenação dos apelantes ao pagamento de indenização pelos danos

morais que não restaram configurados, pelo que fica afastada a condenação nesse ponto.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso.

Sem majoração de honorários na fase recursal, nos termos do tema 1059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator