



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000286908

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1152524-53.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAUL VINICIUS VIEIRA DA SILVA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11680

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1152524-53.2023.8.26.0100 – São Paulo

APELANTE: Raul Vinicius Vieira da Silva

APELADO: Banco Santander (Brasil) S.A.

JUIZ: Isabela Canesin Dourado Figueiredo Costa

APELAÇÃO – Indenizatória por danos materiais e morais – Relação de consumo – Alegação de sequestro relâmpago e realização de transações indevidas via PIX – Divergência entre a data do suposto crime e as transferências bancárias – Inércia do autor na adoção de medidas imediatas para bloqueio da conta – Relação de consumo configurada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não é absoluta – Fortuito externo caracterizado – Ausência de falha no serviço bancário – Culpa exclusiva do autor evidenciada – Excludente de responsabilidade conforme art. 14, § 3º, II, do CDC – Danos morais não configurados – Sentença mantida – Majoração dos honorários advocatícios recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a **sentença de fls. 126/129**, cujo relatório adota-se, que **julgou a demanda improcedente**, afastando-se a responsabilidade da instituição bancária e reconhecendo a culpa exclusiva da parte autora. Ainda, condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, apela a parte autora (fls. 145/158), pleiteando a reforma do *decisum*, julgando-se procedentes os pedidos iniciais, sob o argumento de **que houve falha nos serviços oferecidos** pela ré (ausência de segurança), na medida em que permitiram a ocorrência de transações fora do seu perfil. Requer a restituição dos valores transferidos indevidamente, além de indenização por danos morais.

Tempestivo, devidamente preparado (fls. 159) e respondido (fls. 167/172), subiram os autos.

É o relatório.

Decide-se.

Constitui a demanda de origem em ação proposta por **Raul Vinicius Vieira da Silva** em face do **Banco Santander (Brasil) S.A.**, sob a alegação de que,

em **16/09/2023**, teria sido vítima de “sequestro relâmpago”, ocasião em que os criminosos teriam subtraído seu celular e realizado transferências via PIX, no valor total de R\$ 15.000,00 de sua conta bancária.

Nesse contexto, a sentença julgou **improcedente** a ação, destacando, entre outros pontos, que as transferências questionadas ocorreram em 18/09/2023, dois dias após o suposto sequestro; o autor não comunicou imediatamente o banco sobre o crime, o fazendo apenas em 21/09/2023, cinco dias após o evento. Além disso, considerou que não houve falha evidente do banco, pois as transações não destoavam significativamente do perfil da conta bancária do autor.

In casu, o autor interpõe recurso de apelação, reiterando a tese de responsabilidade objetiva da instituição financeira e alegando que o banco deveria ter identificado as transações indevidamente realizadas, pois não o teriam sido de acordo com o seu perfil.

Nada obstante, o recurso não prospera.

Como bem consignado pelo *juízo a quo*, não se cogita da responsabilidade do réu no evento danoso, ou seja, não há nexo causal entre o dano causado ao cliente do banco e a sua conduta.

A tese central da apelação sustenta que houve falha na prestação do serviço bancário, por **suposta omissão da instituição financeira em barrar transações consideradas atípicas e de alto valor**. No entanto, os elementos constantes nos autos não evidenciam qualquer falha sistêmica ou operacional do banco, tampouco qualquer irregularidade na segurança dos serviços prestados.

O autor sustenta ter sido vítima de roubo, na cidade do Guarujá, em 16/09/2023, ocasião em que criminosos teriam obtido acesso ao seu celular e, posteriormente, realizado transferências via PIX no valor total de R\$ 15.000,00. Contudo, compulsando-se os autos, verifica-se que as transações bancárias impugnadas ocorreram apenas no dia 18/09/2023, ou seja, dois dias após o suposto crime, **sem qualquer evidência de que tenham sido realizadas sob coação imediata da vítima**.

Mais do que isso, o autor relata ter comunicado o banco no mesmo dia, porém, somente consta nos autos uma reclamação no site “reclame aqui”, sobre o ocorrido, na data de 21/09/2023 (fls. 24), dias após o alegado crime, permitindo, assim, que as operações se processassem normalmente. A demora na comunicação, além de representar grave negligência do correntista na tentativa de mitigar seus prejuízos, reforça o entendimento de que o banco não teve qualquer participação na fraude e não poderia, dentro dos mecanismos regulares de segurança, impedir a realização das transações questionadas.

Além disso, **as operações bancárias contestadas foram realizadas com credenciais legítimas do correntista**, incluindo CPF, senha pessoal, ID Santander vinculado ao dispositivo “iPhone de Raul” e autenticação via QR Code

(fls. 87/94), o que afasta qualquer presunção de falha na segurança do banco.

Assim, não se pode imputar à instituição financeira responsabilidade por transações regularmente autenticadas e que não destoavam significativamente do perfil do correntista.

Aliás, não se desconhece o quanto dispõe a Súmula 479 do C. 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."

No presente caso, contudo, não houve qualquer falha do banco que caracterize fortuito interno, tampouco omissão no dever de segurança. Pelo contrário, o evento se amolda ao **conceito de fortuito externo, excludente de responsabilidade**, nos termos bem colocados na sentença, conforme expressamente consignado:

"Relativamente ao ilícito dos terceiros, sabe-se que não compete às instituições financeiras garantir a segurança pública ou prevenir a prática de crimes, a menos que relacionada à prestação dos serviços bancários. No caso vertente, não verifico contribuição causal da atividade bancária do réu para os danos supostamente sofridos pelo autor. Diferentemente do afirmado pela parte requerente, as transferências em questão (de R\$10.000,00 e R\$5.000,00) não destoam do perfil do cliente. De acordo com os extratos a fls. 25/35 e a título de exemplo, no mesmo dia de outubro, foram realizadas pelo autor compra via cartão de débito de quase R\$5.000,00, transferência via pix de quase R\$3.000,00 e pagamento de boleto de quase R\$1.500,00. Na mesma linha, os documentos a fls. 87/94 indicam a adoção, pelo polo passivo, de meios suficientes de prevenção de ilícitos e verificação da regularidade das transações. Dessa feita, não seria razoável esperar que o banco houvesse realizado o bloqueio das transações impugnadas, do que se depreende que os fatores que acarretaram o dano são alheios ao risco da atividade bancária e que não houve ilícito imputável à parte ré. Ainda que assim não fosse, a conduta do autor exclui qualquer contribuição causal do réu para os danos suportados.

Conforme declarou o autor por ocasião do registro da ocorrência (fl. 21), o roubo haveria ocorrido em 16/09/2023 e os terceiros que subtraíram seu celular logo acessaram o aplicativo do banco e realizaram transferência via pix. Também à inicial o autor afirmou que os terceiros

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

“rapidamente tiveram acesso ao celular da vítima, entrando no aplicativo do banco, ora Réu, e realizaram duas transações via PIX, para o beneficiário Pay Brokers EFX facilitad, totalizando a quantia de R\$15.000,00 (quinze mil reais) (DOC 2) e uma compra no mercado pago o qual foi cancelada.” (fl. 3). Dessa narrativa se extrai que as transações foram realizadas logo após a subtração do celular, quiçá ainda na presença da vítima, diante da versão dos fatos por ela apresentada.

Sucede que, segundo os extratos a fl. 23, as transferências em questão foram realizadas no dia 18/09/2023, o que também decorre do extrato a fl. 28. Na realidade, segundo referidos documentos, nenhuma movimentação foi realizada junto à conta do autor no dia do roubo. Referidas constatações comprometem a verossimilhança das alegações autorais, diante da ausência de credibilidade da narrativa apresentada pela parte requerente à luz do acervo probatório subjacente. Ainda que assim não fosse, o requerente informou, quando da lavratura do boletim de ocorrência, que havia cancelado a compra fraudulentamente realizada via Mercado Pago, nada havendo afirmado, contudo, quanto ao bloqueio do aparelho para realização de transferências via pix. Na mesma esteira, não há nos autos nenhum elemento que permita aferir a data em que foi comunicado o roubo e solicitado o bloqueio do aparelho ao banco, constando tão somente a data de 21/09/2023 (fl. 24). Para mais, em 18/09/2023 (fl. 21), não houve menção a contato com o banco para o bloqueio em questão. E, considerando que as transações foram realizadas tão somente nessa mesma data, certamente o bloqueio anterior do aparelho para transferências haveria evitado as duas transações realizadas. Em outras palavras, caso houvesse solicitado o bloqueio do aparelho junto ao banco na data do roubo, as transferências realizadas via pix dois dias depois não haveriam sido possíveis. Evidente, portanto, o rompimento do nexo de causalidade entre a atuação da parte requerida e os danos supostamente sofridos pela parte autora, que decorreram de sua própria negligência.” (fls. 127/128 – g.n.)

Dessa forma, **a culpa exclusiva do autor rompe o nexo causal entre a atuação do banco e os prejuízos alegados, afastando qualquer possibilidade de responsabilização da instituição financeira.**

Lado outro, também não há que se cogitar indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

morais haja vista que **não restou demonstrada a falha do banco, sendo a fraude um evento causado exclusivamente por terceiros e agravado pela inércia do próprio correntista em adotar providências tempestivas para minimizar os riscos.**

Desse modo, diante da ausência de falha bancária e da clara caracterização de culpa exclusiva do autor, **a improcedência do pedido inicial era mesmo de rigor.**

Por fim, outros fundamentos são dispensáveis diante da adoção integral do que foi deduzido na r. sentença, aqui expressamente adotados para evitar desnecessária repetição, nos termos do **artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.**

Derradeiramente, ante o improvimento da irrisignação, de rigor a imposição dos honorários recursais, majorando-se a verba arbitrada em desfavor da parte recorrente para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

MARCO PELEGRINI
Relator