



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295421

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103413-66.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA, é apelado VANDO OLIVEIRA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1103413-66.2024.8.26.0100

APELANTE: ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

APELADA: VANDO OLIVEIRA SANTOS

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 9034

BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Irresignação do demandado. TRANSFERÊNCIA “PIX” REALIZADA SEM CONSENTIMENTO. Alegação de inexistência de dever de indenizar. Não provimento. Transação realizada à revelia do autor, sem comprovado uso de senha pessoal, que deveria deflagrar a ação de mecanismos de detecção e prevenção de fraudes. Responsabilidade objetiva do banco, nos moldes da Súmula 479 do STJ. DANOS MORAIS. Configuração, diante dos consideráveis transtornos percebidos pelo autor, que sofreu o desfalque de quantia substancial em sua conta bancária, sem o devido amparo pelo banco. Valor indenizatório reduzido, contudo, para R\$ 5.000,00, montante razoável e proporcional diante das peculiaridades do caso e da precípua função compensatória do instituto. Recurso parcialmente provido.

Trata-se recurso oposto contra a r. sentença de fls. 71/74, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação indenizatória movida por VANDO OLIVEIRA SANTOS em face de ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Em suas razões recursais (fls. 77/91), o demandado aduz, em síntese, que (i) inexistem danos comprovados, pela ausência de nexo causal entre a conduta da ré e o alegado prejuízo sofrido pelo autor; (ii) nunca assegurou a devolução do valor, mas o condicionou a existência de saldo na conta destinatária; (iii) há culpa exclusiva por parte do autor, que, de forma consciente e descuidada, entrou no aplicativo, inseriu os dados de identificação e, com uso de senha pessoal, autorizou e emitiu o comando de envio do pagamento à terceiros; (iv) houve demora na comunicação da fraude ao réu e no envio do boletim de ocorrência para que fossem adotadas as medidas de segurança cabíveis. Pugna pelo

afastamento dos danos materiais e morais.

Recurso tempestivo. Preparado (fls. 92/93).

Ausentes as contrarrazões.

É o relatório.

O apelo merece parcial provimento.

Como fornecedora do serviço, a instituição tem o dever de zelar pela segurança do sistema eletrônico que disponibiliza. Não se trata, portanto, de fortuito externo, pois a transação poderia ter sido evitada por meio de verificações adicionais de segurança, como reconhecimento facial, o que não foi feito, não sendo possível transferir para o destinatário final os ônus inerentes ao risco de suas atividades.

Aplica-se, pois, a Súmula 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Ademais, a transferência contestada foi realizada a terceiro não favorecido ou conhecido, em valor considerável, sem comprovação de uso de senha e token de segurança do autor.

Cabia à ré trazer prova de que a transação foi feita pelo autor, pelo seu aplicativo e celular cadastrado, mas não trouxe sequer o log da operação.

Portanto, a alegação de que houve culpa exclusiva, com desídia por parte do autor carece de prova.

Evidencia-se, pois, a falha de segurança na prestação do serviço pelo banco, devendo a instituição responder objetivamente pelos prejuízos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Reconhecem-se, ainda, os danos morais, haja vista os consideráveis transtornos percebidos pelo autor, que sofreu o desfalque de quantia substancial em sua conta bancária, sem o devido amparo pelo banco, que, a despeito da existência de entendimento sumulado amparando a tese do demandante, esquivou-se de sua responsabilidade, atribuindo culpa não comprovada ao autor.

O *quantum* indenizatório deve ser reduzido, contudo, em R\$ 5.000,00, montante razoável e proporcional diante das peculiaridades do caso e da precípua função compensatória do instituto.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso para minorar os danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).**

J. PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR