



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301683

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004557-04.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ROBERTA CRISTINA DE MORAES (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: **Negaram provimento 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1004557-04.2024.8.26.0606

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Roberta Cristina de Moraes

Ação: Apelação Cível - Bancários com Revisão

Origem: Foro de Suzano (3ª Vara Cível)

Juiz de 1ª Instância: Olivier Haxkar Jean

Voto nº 3167

APELAÇÃO – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO, COMPRAS E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS – INSCRIÇÃO NEGATIVA – Sentença de procedência – Recurso do réu. CELULAR HACKEADO – Autora alega invasão no seu aparelho celular, que resultou em transações bancárias não autorizadas – Diversas operações realizadas no mesmo dia, em curto intervalo e para o mesmo destinatário - Operações que fogem ao perfil de movimentações da autora – falha na prestação de serviços da ré - Banco réu que não comprova a contratação do empréstimo - Ônus que lhe incumbia – Fraude praticada por terceiro que não pode ser suportada pela consumidora – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pela autora – Inteligência da Súmula 479, C. STJ – Dívida inexigível – Inscrição indevida - Cessação das cobranças que se impõe. DANOS MORAIS – Ofensa à honra objetiva da autora – Dever de indenizar verificado – Quantum indenizatório fixado na origem que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 225/230, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da inicial para: a) declarar inexistentes e inexigíveis as transações descritas na inicial; b) determinar a cessação das cobranças e descontos, assim como a exclusão do apontamento dos órgãos de restritivos; condenar o requerido: c) a devolver, de forma simples, os valores eventualmente descontados da autora; d) a pagar a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00; e) ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

O réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) o benefício da justiça gratuita deve ser revogado; b) o caso diz respeito a ação de terceiros, por isso o banco é parte ilegítima; c) as operações contestadas foram feitas do celular da autora, mediante credenciais de segurança; d) a responsabilidade pelas transações devem ser imputadas à apelada; e) trata-se de culpa exclusiva de terceiros; f) a condenação por danos morais e materiais devem ser julgadas improcedentes, pois ausentes os requisitos para sua configuração; g) se mantido o dano moral, o valor deve ser reduzido.

Recurso tempestivo e preparado, não foram apresentadas contrarrazões (fls. 260).

É a síntese do necessário.

De início, afasto o pedido de revogação da justiça gratuita, visto que a declaração de hipossuficiência da

pessoa natural possui presunção de veracidade, sendo certo que para que seja revogado o benefício, deve-se comprovar nos autos a capacidade econômica da parte, fato que não ocorreu.

O que se verifica nos autos é que a demanda foi ajuizada por pessoa que é empregada celetista e universitária que auferir renda líquida inferior a 03 (três) salários-mínimos (fls. 44/48). Nessas circunstâncias, os elementos trazidos nos autos são insuficientes para afastar a presunção legal de necessidade.

Do mesmo modo, afasta-se a alegada preliminar de ilegitimidade de parte trazida pelo réu em suas razões recursais, pois na condição de prestador de serviços bancários contratados pela parte autora, possui pertinência subjetiva para a causa.

Nesse sentido, tenho certo de que a ré é parte legítima para integrar o polo passivo e possui o dever de apurar a regularidade das transações realizadas na conta do autor/ cliente, recaindo sobre ela a responsabilidade em relação a eventuais danos decorrentes de falha na prestação do serviço, sendo sua obrigação a manutenção de mecanismos que visam o combate de fraudes e golpes bancários, em razão da natureza da atividade desenvolvida em mercado.

Anota-se, desde já, ao caso são aplicáveis as disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a análise da controvérsia e interpretação das cláusulas contratuais de forma favorável a parte hipossuficiente, qual seja a autora/consumidora, garantindo-se o estabelecimento

do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC).

Ademais, este é entendimento firmado pelo C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*” (Súmula 297).

No caso, a parte autora busca a declaração de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações fraudulentas ocorridas na sua conta bancária, cessação das cobranças, retirada da inscrição do seu nome do rol de inadimplentes, assim como o pagamento de indenização por danos morais.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou procedentes os pedidos, sobrevivendo a interposição de recurso pelo réu.

Pois bem, é certo que a autora confirma seu desconhecimento a respeito das transações via PIX, do empréstimo e das compras realizadas na sua conta bancária, asseverando que tais operações foram efetuadas nos dias 01 e 02/11/2023, sendo diversos PIX e compras para o mesmo destinatário, nessa linha, comprova a impugnação junto ao banco e a negativa de cancelamento extrajudicialmente (fls. 26/27), assim como a comunicação do crime às autoridades policiais (fls. 14/17).

Diante da plausibilidade das alegações da autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar que foi a autora, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou

as operações citadas, ou seja, de provar a regularidade das transações impugnadas, do que não se desincumbiu.

Assim, deveria o réu demonstrar a regularidade das transações, o que não ocorreu no presente caso, concluindo-se pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na falta de segurança do seu sistema, permitindo a ocorrência de invasão na conta da autora.

Nesse passo, indisputável que o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo réu, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas.

Frise-se que se trata de diversas operações realizadas em sequência, no mesmo dia, tendo como beneficiário o mesmo destinatário, sendo tal circunstância mais do que suficiente para que o sistema de segurança do banco fosse acionado.

Como bem pontuado na r. sentença: *“Por sua vez, observo que a instituição requerida se limitou a atribuir à autora a responsabilidade pelas transações realizadas, afirmando terem sido realizada com a utilização de senha. No entanto, não trouxe o requerido qualquer elemento apto a comprovar a ausência de fraude na transação bancária, notando-se que não pugnaram pela produção de provas. Assim, entendo que compete ao requerido a adoção de medidas efetivas de segurança de seu sistema evitando-se a violação por terceiros fraudadores, o que contribuiu para o prejuízo experimentado pela parte autora”*.

No mesmo sentido, o contrato de empréstimo de fls. 188/191 não conta com a assinatura da

autora, o único dado apresentado se refere a um código de autenticação, sendo que tal informação é insuficiente para ser considerada como manifestação de vontade.

No tocante às transferências via PIX, o réu afirma que a geolocalização colhida está a cerca de 6 km de distância da residência da parte autora (fls. 242), fato que, por si só, fragiliza a afirmação de que as operações foram efetuadas pela autora.

Assim, ausente qualquer demonstração de regularidade nas operações bancárias impugnadas pela autora, mostra-se indevida a cobrança a ela imputada.

Tal conclusão não se afasta, outrossim, pela alegação do réu de que não praticou qualquer ato ilícito contra a autora, ou de que se trata de fraude praticada por terceiros, de modo a afastar sua responsabilidade.

Em se tratando de relação consumerista, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva quando dos danos sofridos por consumidores, nos termos do art. 14, CDC.

Não se pode, ainda, perder de vista que a ré responde objetivamente pelos danos causados aos clientes decorrentes dos fortuitos internos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiro (Sumula 479 C. STJ).

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de transações nitidamente fraudulentas. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar*

dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos deste E. TJSP:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Transferência via Pix. Improcedência. Inconformismo do autor. Transação bancária, com utilização de cheque especial, não autorizada. Réu não comprovou a responsabilidade do requerente. Demonstrada a vulnerabilidade do sistema de segurança das operações do banco. Hipótese de fortuito interno, com aplicação da teoria do risco do negócio. Responsabilidade objetiva, prescindindo de demonstração da culpa do cliente. Inteligência da Súmula 479 do E. STJ. Devolução da quantia subtraída da conta corrente com correção monetária a contar do desconto indevido e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Ônus sucumbenciais a cargo do demandado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021813-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Paulo

Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

*APELAÇÃO CÍVEL – Ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e reparação por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Inépcia da inicial não constatada. **Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária do requerido e transferiram vultosa quantia por intermédio da ferramenta "PIX". Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna dos bancos caracterizada - Realização de PIX com transferência de quantias em favor de terceiros sem o consentimento do correntista. Ausência de culpa exclusiva da vítima.** Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Transferências bancárias além de destoarem do padrão de consumo do correntista, também apresentou nítido perfil fraudulento. Ressarcimento integral dos valores descontados do autor. Incidência dos juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual. Entendimento firmado pela súmula 54 do STJ. Dano moral configurado. Sentença mantida, com majoração da verba honorária de sucumbência. **RECURSO NÃO PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1011183-73.2022.8.26.0003; Relator (a): Fátima Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro:*

31/07/2024).

Nesse sentido, entendo pela manutenção da r. sentença que declarou inexistentes e inexigíveis as transações descritas na inicial, determinou a cessação das cobranças e descontos feitos indevidamente da conta bancária da autora, assim como a devolução de valores eventualmente debitados da conta da autora.

Ato contínuo, o banco réu, ao realizar inscrição do nome da autora no cadastro de consumidores inadimplentes por dívida inexistente, agiu de forma injusta e irresponsável, certamente ofendendo-lhe a honra, devendo ser reconhecido o dever de indenizar.

Insta consignar a manifesta desnecessidade em se produzir prova acerca da existência dos danos morais. De forma bastante confortável vem se posicionando o entendimento jurisprudencial acerca da questão aqui ventilada:

“Tangente à prova desta espécie de dano, impende considerar que, por se cuidar de atentado contra a personalidade, isto se passa no interior da pessoa, sem qualquer reflexo exterior. Contenta-se tal dano, portanto, com a prova do ilícito. E é flagrante o constrangimento causado pela inscrição indevida naquele cadastro”.

“Além de desnecessária qualquer prova de prejuízo, por se tratar de dano moral puro (4ª Turma do STJ, Resp. nº 53.729-0-MA, 23.10.95, Rel. o eminente Ministro Sálvio de Figueiredo, EJSTJ,

6(14)/76), bem fixou a desnecessidade de prova do desconforto e do vexame. Acórdão da 4ª Turma do STJ (Resp nº 58.151-5-ES, 27.3.95, Rel. o eminente Ministro Ruy Rosado, DJU, 29.5.95), no qual se assentou o seguinte, estabelecendo princípio, “mutatis mutandi”, aplicável à espécie: RESPONSABILIDADE CIVIL. Banco, SPC. Dano Moral. Prova. O banco que promove a indevida inscrição de devedor no SPC e em outros bancos de dados responde pela reparação do dano moral que decorre dessa inscrição. A exigência de prova de dano moral (extrapatrimonial) se satisfaz com a demonstração da existência da inscrição irregular. Já a indenização pelo dano material depende de prova de sua existência, a ser produzida ainda no processo de conhecimento.” (Rel. Araken de Assis, Ap. nº 597.118.926, j. 07.08.1997) (“in” Boletim AASP nº 2044)

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode

auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198,

JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71)

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98).

No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, entendo viável a manutenção do valor fixado na origem (R\$ 5.000,00), suficiente para atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Destarte, tem-se que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser mantida por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência do réu, majora-se a sua condenação de honorários advocatícios fixada na origem, que passa a ser de 12% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator