



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003070-89.2023.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada VILMA DA GAMA GARCIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 0331

Apelação Cível nº 1003070-89.2023.8.26.0361

Apelante: BANCO SANTANDER S.A

Apelado(a): VILMA DA GAMA GARCIA

Comarca: MOGI DAS CRUZES

Juiz: DOMINGOS PARRA NETO

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDES EM CONTA CORRENTE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA CONDENOU O BANCO RÉU AO RESSARCIMENTO DAS COMPRAS CONTESTADAS E EM DANOS MORAIS DE R\$5.000,00. APELO DO BANCO RÉU. INADMISSIBILIDADE. POSSÍVEL A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM BENEFÍCIO DO CONSUMIDOR NO CASO CONCRETO. BANCO NÃO COMPROVOU A REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FALHA NA SEGURANÇA. INDENIZAÇÕES CABENTES PELA NEGATIVA AO RESSARCIMENTO DOS VALORES. RECURSO DESPROVIDO SENTENÇA MANTIDA.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 261/265, cujo relatório se adota, que em ação de indenização por danos materiais e morais, cumulada com repetição de indébito, julgou parcialmente procedente a causa nos seguintes termos: *“Ante o exposto, julgo o processo com resolução de mérito, com fulcro no art. 487, I do CPC, parcialmente procedente a pretensão inicial para: Declarar a inexistência de contratação referente ao contrato de empréstimo consignado nº 153324175, melhor descrito na exordial, com a inexigibilidade dos débitos dele advindos; Condenar o réu a pagar, em favor da*

parte requerente as quantias descontadas da conta bancária da autora a título de pagamento do empréstimo realizado de maneira irregular, bem como as quantias vincendas e que forem comprovadamente quitadas pela demandante, até o trânsito em julgado da presente demanda, atualizadas monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a contar do desembolso e de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. A condenação do requerido à devolução, de forma simples, do valor de R\$ 9.320,00 (nove mil, trezentos e vinte reais) a título de danos materiais, referentes às transações feitas de forma fraudulenta na conta bancária da requerente, atualizadas monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a contar do desembolso indevido e de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. Condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais à requerente, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizáveis a partir desta condenação, e com fluência de juros moratórios a partir da citação. Diante da sucumbência majoritária, condeno o demandado a arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, atualizados a partir desta sentença, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC”.

Irresignado, apela o banco réu, alegando que a requerente deveria ter acionado a seguradora Zurich, única responsável para resolução do imbróglio, e que deveria fazer parte da demanda. Afirma que a condenação atribuída ao réu é indevida, posto que a movimentação financeira contestada é regular e foi realizada pela apelada mediante uso do cartão com chip e senha em terminais eletrônicos. Ressalta que eventual realização por terceiros não acarreta responsabilidade ao banco. Discorre acerca da validade dos atos realizados digitalmente e que a autora anuiu com a contratação do serviço na modalidade criptografia assimétrica para realização de transações com cartão com chip. Pugna pelo afastamento da Súmula 479 do STJ, posto que se trata de danos praticados por terceiros, não havendo nexo de causalidade. Argumenta pela ausência de danos morais e subsidiariamente, pleiteia seja minorada a quantia arbitrada. Requer seja afastada a condenação ao ressarcimento por danos materiais, vez que inexistente o nexo causal. Preparo a fls. 293/294.

Contrarrazões a fls. 297/300.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 4 de julho de 2024.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 302).

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida em face do banco Santander, na qual a autora alega que ao perceber que foram feitos saques e contratação de empréstimo em sua conta corrente, contestou as transações junto à instituição financeira, sem sucesso. Mesmo após procedimento administrativo perante o Procon, a autora não logrou êxito quanto ao cancelamento das operações fraudulentas, o que motivou a lavratura do boletim de ocorrência em 25 de abril de 2022. Conta que acionou o seguro bancário que havia contratado, cuja cobertura também foi negada. Requer ressarcimento em dobro sobre os prejuízos financeiros sofridos e pleiteia indenização por danos morais.

A preliminar arguida pelo banco réu não comporta provimento. A uma, pelo fato de que o contrato do alegado seguro está em nome do banco réu (fl. 29), sendo, portanto, apresentado perante a consumidora como serviço prestado pela casa bancária, atrelado ao cartão por ela contratado junto ao apelante. Além disso, por se tratar de empresa do mesmo grupo econômico, não comporta guarida a alegação de que se trata de pessoa jurídica diversa, a afastar a responsabilidade do apelante sobre o fato, tampouco lhe atribuindo ilegitimidade.

Contudo, ante o que restou decidido pela sentença atacada, e, considerando os termos expostos a seguir, resta prejudicada a questão.

O recurso não merece acolhimento.

De proêmio, cumpre ressaltar que a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

É incontroverso nos autos que a autora foi vítima de golpe, visto que realizou a contestação de diversas transações realizadas por terceiros em sua conta corrente mediante uso do cartão, que incluem a contratação de empréstimo. A requerente nega veementemente que tenha efetuado tais transações e atribui a terceiros as movimentações contestadas.

A despeito da possibilidade de inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, a ser deferida no caso concreto, a critério do julgador, conforme previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, anote-se que compete à parte autora comprovar a verossimilhança de suas alegações.

Depreende-se dos autos que a parte autora se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe competia, visto que demonstrou a lavratura de boletim de ocorrência acerca dos fatos, bem como as movimentações em seu extrato bancário, mediante uso de seu cartão. A autora comprovou, ainda, ter solicitado a resolução amigável do litígio com a instituição financeira perante órgão de proteção aos direitos do consumidor (fls. 55/75). Nesta senda, evidenciada a verossimilhança das alegações da autora, é cabente na espécie a inversão do ônus da prova.

Denota-se, ainda, a ausência de indícios de que a autora tenha se descuidado do dever de guarda do cartão e senha de acesso. Consta dos autos que a apelada realizou a lavratura de boletim de ocorrência na sequência dos fatos, e logo que percebeu as movimentações estranhas, requereu o reembolso junto à casa bancária, realizando a contestação dos débitos.

Por seu turno, o banco réu limitou-se a argumentar que se trata de transação regular mediante uso do cartão e senha, sem, contudo, demonstrar satisfatoriamente que as operações contestadas foram efetivadas pela consumidora.

Prosseguindo-se, destarte, embora o ato ilícito tenha sido praticado por terceiro, fato incontroverso, não deve ser acolhida a tese esposada pelo banco para se afastar a responsabilidade sobre o dano sofrido pela parte apelada.

Por se tratar de relação consumerista, “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”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

No caso concreto, houve falha na prestação do serviço no que atine às medidas de segurança a serem adotadas pelo banco a fim de se evitar que fraudes e delitos praticados por terceiros, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, visto que houve a ocorrência de saques, compras, pagamento de boleto e contratação de empréstimo na conta corrente da autora, sem ter ela fornecido a senha de acesso pessoal.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que pela teoria do risco, a instituição financeira, que auferir lucros em razão da atividade deve arcar com o ônus dela decorrente e que não produziu nenhuma prova a elidir a afirmação da autora de que não foi ela a realizadora das transações.

Por se tratar de prova impossível à requerente, somado à inversão do ônus da prova, competia ao banco réu demonstrar a suposta regularidade na transação bancária efetuada com o cartão da apelada, mediante juntada de fotografias ou filmagens obtidas nos terminais de auto-atendimento. Sublinhe-se que o próprio banco afirmou que a contratação se deu por terminal eletrônico, sendo possível, portanto, a produção de prova acerca da alegada regularidade das operações.

Neste sentido, já se decidiu:

DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Verossimilhança e hipossuficiência técnica - Inversão do ônus da prova - Inteligência do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Fraudes ou delitos praticados por terceiros - Fortuito interno que advém da própria atividade desenvolvida pelo requerido - Restituição das parcelas indevidamente descontadas na conta da autora referentes aos empréstimos. RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Precedente do STJ uniformizado em sede de recurso repetitivo - Inteligência da Súmula nº 479 do STJ - Caracterização - Quantum indenizatório que deve levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Valor fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que bem se ajusta à hipótese - Afastadas as pretensões das partes quanto a modificação. SENTENÇA DE TOTAL PROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSOS NÃO PROVIDOS." (Apelação Cível nº 1010066-14.2017.8.26.0006, Relator LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 14/09/2020).

CARTÃO DE CRÉDITO Em caso de extravio, furto ou roubo de cartão de crédito, reconhece-se que a administradora responde pelas despesas realizadas pelo uso indevido do cartão, não obstante o fato de a

comunicação de sua perda, furto ou roubo ter sido posterior às operações não reconhecidas pelo consumidor e independentemente de adesão do consumidor a seguro contra furto, roubo ou extravio. INDEBITO Como a autora usuária do cartão de crédito não pode ser responsabilizada por dívida posterior ao furto e restou demonstrado que a cobrança e o débito no cartão de crédito da autora de dívida contraída por terceiros decorreu de ato ilícito do banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão do autor contra ação de fraudadores, não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, o que caracteriza falha de serviço, é de se manter a r. sentença, quando à deliberação de “confirmar a tutela e declarar a inexigibilidade do valor de R\$11.018,63, relativo às despesas decorrentes de indevida utilização de seu cartão de crédito por terceira pessoa em seu nome”. REPETIÇÃO DE INDEBITO - Descabida a condenação do banco réu na devolução do valor cobrado indevidamente em razão de operações realizadas com cartão de crédito furtado da autora, em dobro, nem mesmo de forma simples, ante a ausência de pagamento indevido e de cobrança judicial. SUCUMBÊNCIA - Reconhece-se a sucumbência recíproca, visto que vencidas as partes em parcelas de igual relevância. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 0005975-81.2009.8.26.0650; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 2ª. Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/04/2012; Data de Registro: 03/04/2012).

APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS - CARTÃO FURTADO - EMPRÉSTIMO, COMPRAS E SAQUES CONTESTADOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que não convencem - Fraude bancária - Banco que não comprova a regularidade das contestadas transações - Autora, aposentada idosa (nascida em 1937), que teve o cartão furtado, lavrou Boletim de Ocorrência Policial e, ainda, solicitou o cancelamento do cartão na mesma data - Culpa exclusiva da vítima não caracterizada - Banco que recebeu pedido de cancelamento do cartão em 14/03/2017 e empréstimo realizado em 16/03/2017 - Casa bancária, ademais, que não trouxe aos autos qualquer prova de que foi a autora quem realizou as movimentações (gravação do terminal de autoatendimento etc.), como bem consignado na sentença - Fortuito interno - Responsabilidade da casa bancária não afastada, ainda que o golpe tenha sido perpetrado por terceiros - Súmula do STJ, verbete 479. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011923-50.2017.8.26.0506; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de

Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2019; Data de Registro: 15/10/2019).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Celebração de mútuo e realização de transferências, saques e compras da conta do autor por terceiros em seu nome. Defeito de segurança do serviço bancário. Art. 14 do CDC. Regularidade das operações ou culpa exclusiva do consumidor não provadas, ônus do réu (art. 14, § 3º, do CDC). Responsabilidade civil do banco réu caracterizada. Dever de restituição dos valores indevidamente debitados da conta do autor, permitida a compensação com eventual crédito do mútuo espúrio. Insurgência contra a repetição em dobro do indébito. Falta de interesse recursal. Réu condenado à restituição dos valores indevidamente subtraídos do autor na forma simples. Recurso não conhecido nesse ponto. Danos morais in re ipsa. Dever de reparar. Valor da condenação fixado em R\$ 7.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Juros de mora. Termo inicial. Data da citação. Responsabilidade civil contratual. Arts. 405 do Código Civil e 240 do NCPC. Sentença mantida. (Apelação Cível nº 1004584-83.2020.8.26.0005, Relator o Desembargador Tasso Duarte de Melo, julgado em 27/11/2020).

Outrossim, denota-se que as transações realizadas por terceiros destoam do padrão de consumo da autora (fls. 116/120), fato que deveria ter despertado alerta de segurança no banco. Ao contrário das movimentações habituais de compras, apura-se que as operações contestadas foram todas realizadas no mesmo dia, em sequência, inclusive em valores redondos, como R\$1.000,00, R\$1.500,00, R\$2.000,00 (fl. 21), havendo indícios, portanto, de que se trata de movimentação ilícita pelo fato de que se repetem e em horários próximos. Ante a teoria do risco pela atividade desempenhada, compete ao banco réu manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedir que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula 479 do STJ. Ante a ausência de providências do banco em perceber ou impedir transações fora do padrão de consumo e horário habitual da cliente, o fato constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Nestes termos, citam-se julgados semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EMPRÉSTIMOS INDEVIDOS NA CONTA CORRENTE DO APELADO relação de consumo movimentações indevidas na conta corrente do apelado apelado vítima de golpe furto do cartão e senha por supostas funcionárias do Ministério da Saúde em visita à residência do apelado apelado que é responsável pela guarda do cartão magnético e da senha culpa concorrente que não afasta a responsabilidade integral do apelante relação de consumo cabia ao apelante instituir outros elementos de segurança para evitar a ocorrência de operações fraudulentas, como aposição da digital do cliente ou contato com o correntista operações que discrepavam do perfil do consumidor falha na segurança do serviço prestado pelo apelante declaração de inexigibilidade do débito referente aos contratos impugnados, cancelamento das cobranças pelo apelante e restituição simples do montante pago que se impunham sentença mantida. Resultado: recurso desprovido, quanto à parte conhecida." (Apelação Cível nº 1001602-69.2018.8.26.0069, Relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 19/01/2021).

INDENIZATÓRIA - Furto de cartão do banco saque e compra indevidos - R. sentença de parcial procedência apenas para declarar a inexigibilidade da compra realizada pelo cartão de crédito - Recurso do réu. Preliminar CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Pedido de oitiva da autora/apelada - Desnecessidade - Matéria eminentemente de direito - Preliminar rejeitada. DANOS MATERIAIS - Pretensão ao afastamento da restituição pelos danos materiais - Impossibilidade - Comunicação do evento danoso à instituição financeira feito pela autora logo em seguida à ocorrência do ilícito penal fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Risco pela atividade - Falha na prestação de serviços bancários - Não demonstrada excludente de responsabilidade - Exegese da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano material configurado - Precedentes do STJ e desta Câmara - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000059-82.2020.8.26.0191; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL Indenização - Autora foi vítima de roubo e teve subtraída a sua bolsa, contendo o seu cartão bancário, sendo realizadas operações pelos meliantes, mediante o uso desse apetrecho - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada Falha na prestação do serviço bancário Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro Responsabilidade civil configurada Operação realizada pelo fraudador dissonante do perfil de consumo da autora - Danos materiais devidos - Devolução à autora do valor usufruído pelo fraudador mantida - Dano moral Ocorrência Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 Pretensão à indenização de R\$ 10.000,00 Valor excessivo Sentença reformada para deferir a indenização por dano moral Honorários recursais - Cabimento - Majoração dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora de 10% para 20% do valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso do Banco réu desprovido e provido em parte o da autor. (Apelação nº 1009765-70.2021.8.26.0447, TJ SP, 20ª Câmara de Direito Privado, Relator Álvaro Torres Junior, Julgamento em 27/10/2022).

Destarte, correta a solução dada ao litígio, condenando-se o banco ao ressarcimento pelos danos materiais e morais sofridos pela autora, ante a dificuldade e negativa do réu em reconhecer a fraude bancária.

Considerando o valor fixado a título de indenização dos danos morais foi de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), apura-se que a quantia se encontra dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, conforme casos semelhantes. Saliente-se que o montante arbitrado visa abranger as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), e não se mostra excessivo, vez que é adequado à situação do caso concreto.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator