



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339173

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005906-60.2023.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada KATIA AMARAL DOS REIS DANTAS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005906-60.2023.8.26.0191

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Katia Amaral dos Reis Dantas

Interessado: Kayky de Souza Marreiro

Comarca: Ferraz de Vasconcelos

Voto nº 7898

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÃO VIA PIX. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta contra sentença que condenou a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais e morais em razão de transação não reconhecida via PIX no valor de R\$ 598,00. A r. Sentença entendeu pela falha na prestação do serviço bancário, responsabilizando objetivamente o banco pela fraude.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira falhou na prestação do serviço ao não impedir a transação fraudulenta realizada via PIX; e (ii) verificar se há fundamento para a condenação ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ e do Tema 466/STJ, sendo exigida a implementação de mecanismos de segurança adequados para evitar transações fraudulentas.

No entanto, o extrato bancário da autora demonstra que o valor da transação fraudulenta não destoava de seu perfil de consumo, não havendo espaço para o banco identificar uma operação atípica e de bloqueá-la preventivamente.

A Resolução BCB nº 01/2020, em seu artigo 39-B, § 1º, impõe às instituições financeiras o dever de avaliar suspeitas de fraude com base no perfil do usuário, mas não alcança o bloqueio de transações compatíveis com os hábitos do correntista.

A inexistência de falha na prestação do serviço bancário afasta o dever de indenizar, uma vez que a fraude ocorreu sem que houvesse irregularidade na conduta da

instituição financeira.

A culpa exclusiva da vítima e de terceiro exclui a responsabilidade da instituição financeira, como no caso em tela, na forma do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira não responde objetivamente por fraude bancária quando a transação questionada for compatível com o perfil de consumo do correntista e não houver falha na segurança do sistema bancário.

A obrigação de bloqueio cautelar de transações suspeitas imposta pela Resolução BCB nº 01/2020 não se aplica a operações que se adequam ao padrão habitual do usuário.

A culpa exclusiva da vítima e de terceiro afasta a responsabilidade do banco por eventuais prejuízos decorrentes da fraude.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, inciso II; Resolução BCB nº 01/2020, arts. 38 e 39-B, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1027660-64.2022.8.26.0071, Rel. Des. Marcos de Lima Porta, j. 18.11.2024.

Vistos.

O réu apela da r. Sentença cujo relatório se adota (fls. 215/218), da qual constou o seguinte dispositivo: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente demanda para condenar os Requeridos ao (i) pagamento do valor de R\$597,22 (quinhentos e noventa e sete reais e vinte e dois centavos) a título de danos materiais, com correção pela tabela do TJ/SP e juros simples de 1% ao mês a partir do respectivo desembolso, observadas as alterações da Lei 14.905/2024 e (ii) ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com correção pela tabela do TJ/SP, devida a partir desta data e juros simples de 1%, desde a data da citação, observadas as alterações da Lei 14.905/2024. Sucumbente, condeno os Requeridos ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como aos

honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, atualizados pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da publicação desta sentença, e acrescidos de juros de mora (1% ao mês, não capitalizados) a partir do trânsito em julgado desta decisão, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC”.

O apelante sustenta em suas razões recursais que houve culpa de terceiros, caracterizando-se o fortuito externo. As transações foram regulares, não havendo verificação de possível fraude. É inaplicável ao caso a Súmula 479 do STJ. A indenização por danos morais é incabível, bem como não ocorreram danos materiais. As normas do Banco Central foram regularmente obedecidas (fls. 221/233).

O recurso foi interposto com recolhimento do preparo (fls. 234/235), tendo cumprido com os requisitos de admissibilidade.

Vieram contrarrazões a fls. 239/243, nas quais a apelada requer a manutenção do r. julgado recorrido.

É o relatório.

O caso dos autos assim se apresenta: a apelada mantém conta corrente digital com o apelante, na qual notou ter havido uma transferência não autorizada no valor de R\$598,00, o que a motiva a pedir indenização por danos materiais e morais.

O banco, por sua vez, embora reconheça a fraude, aponta a responsabilidade pelos fatos controvertidos à vítima e terceiros, além de defender a regularidade da operação, a sustentar que a transação bancária ocorreu por fornecimento deliberado de informações do autor.

A questão devolvida a este Tribunal, diz respeito à existência de

responsabilidade da instituição financeira pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias envolvendo movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, assim consignou:

"O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". (destaques meus).

Neste contexto, o entendimento jurisprudencial se consolidou no sentido de atribuir às instituições financeiras o dever de conferir segurança no âmbito de suas operações, bem como de zelar pela integridade do patrimônio de seus clientes, adotando medidas e mecanismos eficazes para minimizar a ocorrência de fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

No caso dos autos, o extrato bancário da autora dá conta de que fazia transferências por meio do PIX em valores maiores que o apontado na inicial, como se deduz da análise do extrato de fls. 95/97, havendo, assim, perfil histórico que não permitiria à instituição financeira detectar a existência de operação atípica, não havendo, assim, falha ao deixar de bloquear operação aparentemente normal.

Deste modo, em que pese as alegações da autora, o que se deduz é a ausência de falha no serviço prestado pelo banco, haja vista que este só negou ressarcimento das transações efetuadas, pois não teria amparo sequer normativo para proceder ao bloqueio.

A norma existente quanto às transações via PIX, diante do cenário delineado, demanda a análise da existência de uma operação com suspeita de fraude, tal como dispõe o § 1º do artigo 39-B da Resolução BCB nº 01/2020, considerando os valores envolvidos e o perfil da correntista:

“§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

- a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN nº 269 de 01/12/2022).
- o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;
- o horário e o dia da realização da transação;
- o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e

- outros fatores, a critério de cada participante.”

Além disso, não se pode ignorar que a referida norma, em seu artigo 38, impõe ao provedor da conta transacional do usuário pagador, isto é, à instituição responsável pela ordem de pagamento, o dever de rejeitar transações quando houver fundada suspeita de fraude, obrigação essa que, assim como a prevista no artigo 39-B, § 1º, que não dava respaldo ao bloqueio, tendo em vista que a transferência estava dentro do perfil do correntista.

Deste modo, se evidencia o espaço para não se responsabilizar a apelante pela fraude praticada sob a forma de PIX, nos termos descritos no artigo 32, inciso V, a Resolução BCB nº 01/2020.

Neste sentido, já se manifestou este E. Tribunal:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Transações não reconhecidas pelo correntista. Sentença de procedência. Irresignação da instituição financeira. **Operações via PIX que não destoa do perfil de consumo do correntista. Impossibilidade de bloqueio.** Utilização de dois aparelhos para transações, sendo um habilitado em 2020 e outro habilitado em terminal com utilização de cartão com chip e senha. Saques em terminal de autoatendimento com utilização de cartão com chip e senha. Ausência de notícia de perda ou roubo do cartão do correntista. Hipótese dos autos que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso provido.”

Apelação Cível 1027660-64.2022.8.26.0071; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024) (destaques meus)

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso e ante a inversão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do ônus da sucumbência, a autora arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e com o pagamento dos honorários advocatícios do requerido Banco Santander S.A, que ora fixo no importe de R\$ 1.500,00, na forma do artigo 85, § 8º, do CPC, dado o baixo valor da controvérsia, respeitada a gratuidade concedida a fls. 72.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

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

Domingos de Siqueira Frascino
Relator