



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015303-16.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado DIRCEU DORTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1015303-16.2023.8.26.0007

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Dirceu Dorta

Comarca: São Paulo – Foro Regional VII – Itaquera – 2ª Vara Cível

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Carlos Eduardo Santos Pontes de Miranda

Voto nº 1.774

APELAÇÃO. Empréstimo realizado mediante fraude. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos da Súmula nº 297 do C. STJ. Insurgência do réu. Conforme o art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, o resultado, os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. A instituição financeira, facilitar a contratação de serviços, tal como pela utilização de aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoem do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. Caso concreto em que o autor, além de negar a contratação, demonstrou que tentou obter o cancelamento do empréstimo por contatos telefônicos com o réu, sem obter sucesso. Não comprovação satisfatória, pelo réu, de que o financiamento de valor elevado (superior a R\$ 16.000,00) foi realizado com uso do telefone celular e senha do autor, pois para essa finalidade não basta a apresentação de imagens do seu sistema interno. Restituição dos valores descontados de forma simples. Ausência de má-fé, ou conduta contrária à boa-fé objetiva, por parte das instituições financeiras. Juros fluem a partir da ocorrência do evento danoso. Súmula nº 54 STJ. Correção monetária pelo IPCA. RECURSO DESPROVIDO com majoração dos honorários sucumbenciais recursais.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, em face de DIRCEU DORTA, contra a r. sentença de fls. 381/386, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a demanda para: (i) declarar inexigível qualquer crédito relativo ao(s) contrato(s) de empréstimo de R\$ 16.839,01; (ii) condenar a parte ré a se abster de cobrar o(s) crédito(s) da parte autora (desconto em folha, envio de carta, envio de e-mail, envio de mensagem, negativação, protesto, telefonema, inclusão em plataforma de pagamento etc.), diretamente, por preposto ou mandatário, sob pena de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais) por cada cobrança indevida, limitada ao valor da causa; (iii) condenar o réu a pagar ao autor indenização por danos materiais equivalente ao total dos descontos indevidos realizados, corrigida pela Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros de mora simples de 1% da citação.

Em decorrência da parcial procedência da demanda, condenou o autor a arcar com 2/7 das despesas processuais e o réu com 5/7, assim como condenou o autor a pagar aos patronos do réu honorários advocatícios correspondentes a 10% (dez por cento) de R\$ 10.000,00 (proveito econômico aproximado dos pedidos julgados improcedentes), ressalvados os benefícios da gratuidade judicial, e o réu a pagar aos patronos do autor honorários advocatícios de R\$ 800,00.

Irresignado, o apelante interpôs recurso (fls. 396/405) aduzindo, em síntese, que os descontos feitos em conta bancária do apelado são legítimos, já que decorrentes de contratação de empréstimo. Disse que não houve vício na respectiva contratação. Alegou que a contratação foi realizada com aparelho celular e *touch* cadastrado previamente no sistema. Noticiou que ocorreu utilização dos valores

decorrentes do empréstimo. Informou que o autor não comprovou que adotou medidas administrativas para tratar de eventual fraude na contratação de empréstimo. Comunicou que não há razoabilidade na devolução dos valores, pois inexistente má-fé pela sua cobrança. Aduziu que, se for mantido entendimento contrário, deve ocorrer a devolução dos valores creditados ao autor. Requereu a procedência do recurso para o fim de reformar integralmente a r. sentença e, consequentemente, julgar a ação improcedente.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 414/416) pugnando pelo desprovimento do recurso.

Destaca-se que **não houve** oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Recurso tempestivo e foi feito o devido preparo recursal (fls. 406 e 407). Está formalmente em ordem.

É o relatório do necessário.

Decido.

O recurso não comporta provimento.

I – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Aplicabilidade da Súmula nº 297 do STJ. Falha na prestação de serviços.

A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva. Consoante a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça, aplica-se o CDC para as instituições

financeiras, quando houver relação de consumo. O afastamento da responsabilidade objetiva somente ocorre se comprovado fortuito externo, o que afasta o nexo causa, assim como a inexistência do defeito e a culpa exclusiva do ofendido.

Neste caso, o autor pretende o reconhecimento da responsabilidade do banco em razão de empréstimo que não contratou e, portanto, decorreria de fraude.

E o réu não comprovou de forma suficiente a validade da contratação.

Assim porque os documentos reproduzidos a fls. 23/236, de difícil leitura, consistem em imagens do sistema interno do apelante que indicariam a contratação do financiamento com uso de aparelho móvel de celular.

Porém, esses documentos não bastam para comprovar que o autor o fez mediante uso de senha pessoal e intransferível.

Igual ocorre com os documentos de fls. 228/229, consistentes em tela internas que indicam contratação sem uso de assinatura eletrônica ou outra forma equivalente, e com os documentos de fls. 027 e seguintes que dizem respeito à abertura da conta corrente, por contrato assinado fisicamente.

A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, tal como pela utilização de aplicativos instalados em telefones ou computadores, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança tanto para evitar fraudes como para comprovar a regularidade dos negócios jurídicos que celebra.

Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça, para evitar fraudes, o banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente. Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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'.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

(...)

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em

conta bancária, devidamente atualizado” – grifei.

(REsp nº 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Sobre a responsabilidade objetiva de instituições financeiras:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. SAQUES INDEVIDOS. FORTUITO INTERNO. AUSÊNCIA DE NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO CONFIGURAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. DECISÃO MANTIDA.

1. Não se verifica a alegada violação aos arts. 489 e 1.022 do CPC/2015, na medida em que a eg. Corte Estadual dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas.

2. Não há cerceamento de defesa quando o julgador, ao constatar nos autos a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere pedido de produção de prova. Cabe ao juiz decidir, motivadamente, sobre os elementos necessários à formação de seu entendimento, pois, como destinatário da prova, é livre para determinar as provas necessárias ou indeferir as inúteis ou protelatórias.

3. Nos termos da jurisprudência deste Tribunal Superior, 'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias' (Súmula 479/STJ).

4. Não há ofensa ao art. 85 do Código de Processo Civil, tendo em vista que a verba honorária de sucumbência foi fixada com base no valor da condenação, com observância dos percentuais estabelecidos pelo referido dispositivo legal e dos requisitos elencados no § 2º.

5. Agravo interno não provido” – grifei.

(AgInt no AREsp nº 1.272.172/AM, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/11/2020, DJe de 9/12/2020).

Tal fomo destacado pelo e. juízo *a quo* (fls. 382/384):

“Muito embora coubesse à parte ré provar a autenticidade da assinatura eletrônica, ela não requereu a produção de outras provas além daquelas que já constam dos autos. Por isso, desnecessário o prosseguimento da instrução. Sendo assim, cabe julgamento antecipado, na forma do art. 355, I, do CPC.

No caso, a parte ré não impugna a ocorrência do desconto, mas alega que decorre de negócio celebrado entre as partes e de débito existente e exigível. Ocorre, porém, que não apresenta qualquer

instrumento assinado pela parte autora ou registro de contratação verbal a justificar o desconto.

Observe-se que a chamada tela sistêmica nada mais é do que extrato de dados armazenados em sistema de informática. Não é digitalização de instrumento particular assinado pela parte autora (art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 12.682/2012), tampouco reprodução de documento eletrônico de autenticidade certificada conforme a ICP-Brasil e que possa ser atribuída à parte demandante (art. 10, caput, da Medida Provisória nº 2.200-2 de 2001). Logo, as declarações constantes de tela sistêmica só se presumem verdadeiras em relação a quem a produziu e assinou (art. 409 do CPC e art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2 de 2001), o que não é o caso da parte autora, contra quem não fazem prova (TJSP; Apelação Cível 1020889-57.2020.8.26.0001; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2021; Data de Registro: 11/03/2021).

Desta feita, sem título que o ampare, deve ser reputado indevido.

Terceiro teve acesso aos depósitos da parte autora, indicando falha de segurança do serviço bancário. Com isso, a parte ré, na qualidade de fornecedora (art. 3º, caput, e §2º do CDC), realizou prestação defeituosa (art. 14, § 1º, do CDC), que teve por vítima a parte demandante (art. 2º e art. 17 do CDC). Desse ato decorre responsabilidade objetiva, na forma do art. 14 do CDC.

Ainda que presente fraude praticada por terceiro, há responsabilidade da parte ré, nos termos da Súmula 479 do 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'.

A indenização por danos materiais deve corresponder ao total dos valores descontados com fundamento no negócio aqui impugnado. Será apurada por simples cálculo aritmético em cumprimento de sentença.

Não se fala em repetição de indébito, simples ou em dobro (art. 42 do CDC), porque não houve pagamento. Este consiste no adimplemento voluntário de uma obrigação (art. 304 do CC). No caso, a parte autora sofreu subtração de patrimônio, não concorrendo deliberadamente para a entrega da quantia reclamada a fim de solver dívida. Se nada foi dado, nada se repete. Simplesmente se indeniza o dano patrimonial causado.

O art. 1º da Lei nº 6.899/1981 estabelece que a correção monetária incide sobre qualquer débito resultante de decisão judicial, inclusive sobre custas e honorários advocatícios. Será contada de quando liquidado o dano, ou seja, de cada desconto indevido.

A responsabilidade decorre de ilícito praticado no curso da execução de contrato. Portanto, os juros de mora são contados da citação, nos termos do art. 405 do CC (AgInt no AREsp

869.645/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 24/05/2016, DJe 01/06/2016). Incidirão de forma simples, à razão de 1% ao mês (arts. 397 e 406 do CC e do art. 161, § 1º, do CTN)” – grifei.

Ademais, neste caso, o autor afirmou que tentou o cancelamento do empréstimo assim que dele teve conhecimento, por meio dos telefonemas relacionados às fls. 59/50, realizados em datas próximas do depósito do empréstimo feito em 05 de abril de 2023 (fl. 12), não sendo adequadamente atendido pela ré que, em apelação, se limitou a afirmar que o cancelamento somente poderia ser feito em até sete dias contados da contratação, com uso do seu canal de atendimento próprio, o que, porém, somente prevalece nas hipóteses de arrependimento, não se aplicando para aquelas em que informada a existência de fraude.

Diante da insuficiência de provas da regularidade da contratação, correta a r. sentença ao determinar a restituição dos valores cobrados do autor.

III – Restituição simples

Quanto à obrigação de restituição dos valores indevidamente descontados, o E. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EResp nº 1.413.542/RS, assentou o entendimento de que a devolução em dobro nos indébitos decorrentes de relação de consumo é cabível quando constatada conduta contrária à boa fé objetiva – o que não se verifica na hipótese, a ensejar a repetição na forma simples.

Nesse sentido, é o posicionamento desta C. Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA Cartão de crédito consignado Descontos incidentes sobre o benefício de aposentadoria da autora Impugnação específica da autora em

relação à assinatura constante dos contratos Perícia grafotécnica não realizada Sentença de parcial procedência Insurgência da requerida Prescrição não configurada Aplicação do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor Alegação de decadência Inaplicabilidade do artigo 178 do Código Civil ao caso Prescrição e decadência afastadas Defesa da regularidade da avença Descabimento Cessação da fé do documento particular Ônus do réu de comprovação da regularidade da avença, fato inocorrente à espécie (CPC, art. 428, I e art. 373, II) Produção de prova pericial grafotécnica que restou preclusa, pois o banco réu não recolheu as custas da prova Declaração de nulidade do contrato, com a restituição das partes ao estado em que antes dele se encontravam Necessidade de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, de forma simples Ausência de má-fé, ou conduta contrária à boa-fé objetiva, por parte da instituição financeira, que disponibilizou à requerente o crédito do contrato objeto da lide Dano moral configurado Hipótese em que, em razão de contrato irregularmente celebrado, a autora sofreu descontos indevidos na folha de pagamento de seu modesto benefício previdenciário, verba que ostenta natureza alimentar Considerando as circunstâncias do caso, o montante da indenização comporta redução para R\$ 5.000,00, montante adequado para compensar o abalo moral experimentado pela requerente RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” – grifei.

(TJSP; Apelação Cível 1000955-22.2021.8.26.0020; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024)

*“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência que declarou a inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos, condenando a parte requerida à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 8.000,00. Irresignação do banco requerido. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da contratação. Inexigibilidade do débito reconhecida. Ressarcimento devido. **RESTITUIÇÃO DE VALORES** Caso concreto em que não há violação à boa-fé objetiva. Repetição na forma simples. **DANO MORAL.** Dano moral não configurado. Valor ínfimo descontado (R\$22,00), sem qualquer indicio de repercussão na esfera extrapatrimonial da autora ou de comprometimento a sua subsistência. **COMPENSAÇÃO.** Autorizada a compensação dos valores devidos pelo banco com eventual crédito disponibilizado na conta corrente da autora Responsabilidade extracontratual. Os juros sobre os valores a serem restituídos pelo banco devem incidir a partir de cada desembolso. Inteligência da Súmula nº 54 do STJ.*

Sentença alterada de ofício. Recurso parcialmente provido” – grifei.

(TJSP; Apelação Cível 1040852-83.2023.8.26.0506; Relator (a): Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 30/11/2024)

Portanto, a restituição dos valores indevidamente descontados, tal como fixado pelo juízo a *quo* deverá ser realizada de forma simples, considerando-se a inexistência de atos que violem a boa-fé objetiva.

Ainda, **deverá ser restituído pelo autor o valor que recebeu em razão do negócio jurídico nulo, como já previsto na r. sentença (fl. 384), não tendo o réu, nesse ponto, interesse para recorrer.**

III – Dispositivo

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO** e majoro os honorários advocatícios fixados por arbitramento para R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), atualizados a partir da publicação do acórdão, mantida, no mais, a fixação das verbas da sucumbência contida na r. sentença.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica