



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354118

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020367-08.2022.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A, é apelado CONDOMÍNIO EDIFÍCIO MIRIN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8987

APELAÇÃO Nº 1020367-08.2022.8.26.0309

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELADO: CONDOMÍNIO EDIFÍCIO MIRIN

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais. Sentença de procedência. Insurgência do Banco Réu. Não acolhimento. Verossimilhança nas alegações do consumidor. Réu que não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do Autor (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII). Síndica, representante do Autor, que foi sequestrada em 02/09/2022, momento em que fora realizado PIX de elevado valor para conta de terceiro desconhecido, deixando sem saldo a conta mantida junto ao Banco Réu. Máximas da experiência indicam a possibilidade de as instituições financeiras monitorarem as transações e bloquear as potencialmente fraudulentas. Hipótese excepcional, como já admitido por esta c. Câmara, que trata de valores destoantes a autorizar a responsabilização do banco. Falha na prestação do serviço evidente (CDC, art. 14, § 1º).

Manutenção da sentença de procedência.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais*” proposta por CONDOMÍNIO EDIFÍCIO MIRIN contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

A ação foi julgada procedente, para condenar o Banco Réu a restituir ao Autor a quantia de R\$ 5.300,00, atualizada monetariamente pelos índices da Tabela do E. Tribunal de Justiça desde a data da distribuição da ação e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, devidos desde a data da citação. Pela sucumbência, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 236/238).

Inconformado, o Banco Réu vem recorrer, sustentando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que: *i*) a parte autora não comprovou que de fato ocorreu suposto crime de sequestro; *ii*) a transação foi realizada via Mobile Banking, cujo acesso ocorreu com validação do usuário e senha previamente cadastrados pelo cliente junto ao banco; *iii*) não houve falha na

segurança do banco; iv) não cometeu qualquer ilícito a ensejar a indenização por danos materiais (fls. 243/253).

Contrarrazões pelo Apelado (fls. 264/270).

O presente recurso foi inicialmente distribuído à 20ª Câmara de Direito Privado que não conheceu do recurso, tendo em vista a prevenção desta c. Câmara que julgou o Agravo de Instrumento nº 2218691-10.2024.8.26.0000 (Apelação nº 1020367-08.2022.8.26.0309; 20ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Rebello Pinho; j. 29/01/2025 – fls. 290/294).

Em 04/02/2025 a apelação foi redistribuída a este relator (fls. 296).

Comprovado o recolhimento do preparo e a tempestividade, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Narra o Autor que na noite do dia 02/09/2022 a síndica, sua representante legal, responsável pela movimentação bancária de sua titularidade, foi vítima do chamado sequestro relâmpago, ocasião em que foi mantida por aproximadamente 4 horas sob ameaça de arma de fogo por bandidos que a obrigaram a desbloquear seu telefone celular e a acessar todas as pastas e aplicativos nele instalado.

Diz que, ainda que resguardada em pasta segura a conta bancária de titularidade do requerido, a vítima se viu obrigada a fornecer login e senha para abertura de absolutamente tudo, sendo o tempo todo ameaçada.

Informa que, na sexta-feira a um minuto da meia noite, foi realizada a transferência dos valores por meio de pix da sua conta para a conta de terceiros, pessoa física não cadastrada, no valor de R\$ 5.300,00, zerando o saldo bancário.

Assevera que na madrugada do dia 03/09/2022, assim que chegou da Delegacia em que formalizou o Boletim de Ocorrência sobre o crime, a sua representante legal tentou exaustivamente entrar em contato com o Banco Réu por meio do número de telefone que supostamente seria de atendimento 24 horas, 0800 762 777, tanto para comunicar o crime, como para requerer o bloqueio de todos os meios de acesso à conta bancária, bem como para solicitar o ressarcimento do prejuízo sofrido, no entanto, foi atendida somente às 7h57, ocasião em que foi informada que o atendimento se inicia a partir das 8h aos sábados, apesar de constar no site como “atendimento 24 horas” (protocolo 206488422).

Como não obteve solução satisfatória, não restou alternativa ao Autor, senão ajuizar a presente demanda, objetivando a condenação do Banco Réu do valor de R\$ 5.300,00 devidamente corrigido (fls. 01/06).

Citado, o banco apresentou resposta e requereu a denunciação da lide do beneficiário final da transação impugnada - Sr. Igor Viwira Darwin, CPF nº 380.060.158-30 (fls. 165/187).

O MM. Juízo “a quo” indeferiu o pedido de denunciação da lide (fls. 199). Contra esta decisão, a parte ré interpôs agravo de instrumento que veio a ser desprovido por esta c. Câmara (Agravo de Instrumento nº 2047439-36.2024.8.26.0000; 18ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Ernani Desco Filho; j. 25/04/2024 – fls. 222/229).

Após regular trâmite processual, sobreveio a r. sentença de procedência do pedido – **a qual adoto como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – sob os seguintes e principais fundamentos:

No caso em análise, verifica-se que foi comprovado que a síndica do

condomínio autor foi vítima de sequestro relâmpago. Neste sentido, em observância ao Boletim de Ocorrência de fls. 27/31, verifico que foi lavrado no dia 03/09/2022 às 01:15, e assim relata: "Comparece a vítima neste Plantão Policial informando que estacionou seu veículo I/GM CAPTIVA placas EYM3D34 na rua Emilio Pilon, foi até uma lanchonete, sendo que ao retornar por volta das 21:40 ao retornar para seu automóvel, foi abordada por três indivíduos, os quais mediante grave ameaça, fazendo uso de arma de fogo, anunciaram o assalto, obrigando a vítima a sentar no banco do passageiro, um dos criminosos assumiu a direção do carro e os outros dois sentaram no banco de trás[...]". Importante ressaltar a responsabilidade objetiva da instituição financeira materializada na 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").

(...)

No caso, o defeito na prestação do serviço concretiza-se na omissão da instituição financeira em adotar mecanismos eficientes de controle de movimentações bancárias incomuns pelos clientes, a fim de evitar-lhes prejuízos. Neste sentido, observa-se nos extratos juntados às fls. 43/45 que em 02/09/2022 foi feita transferência via PIX em valor atípico e para pessoa não cadastrada. Nota-se que a instituição financeira autorizou a operação bancária em desconformidade com o perfil do titular da conta. Ora, diante da incomum movimentação de valor elevado com indicativos de anormalidade, evidenciam de forma clara a falha de segurança bancária. Assim, competia à instituição financeira a adoção de mecanismos e de técnicas de controles internos, prevenindo danos potenciais, especialmente diante de suas organizações empresariais e de seus sítios tecnológicos, possuindo reais meios para efetivá-los. Nesse sentido, o Enunciado n.º 14 da Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça de São Paulo: "Enunciado n.º 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas n.º 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n.º 466, todas do STJ". O fato de a vítima, neste caso, ter sido forçada pelos criminosos a fornecer seus dados bancários para realização desta transferência não é admitido para afastar a falha deste serviço (PIX). Demonstra, unicamente, a sua fragilidade, por atrair e viabilizar este tipo de crime. É certo que o Banco Central implementou medidas de segurança visando proteger este serviço, como limitação de horário e valor, cadastro de contas para transferência, mas, ainda assim, afigura-se insuficiente para impedir

esta prática delitiva. Assim, deve ser reconhecida a responsabilidade do banco réu, em decorrência da utilização ilícita do PIX por meio de conta bancária, respondendo pelos prejuízos do autor (fls. 237/238).

Pois bem! De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, pois absolutamente inoportuna.

A legitimidade passiva do Banco Apelante, *in status assertionis*, mostra-se evidente, porquanto a causa de pedir é a falha na prestação do serviço bancário e, neste passo, o prejuízo suportado pelo Autor decorreu de transação bancária realizada em conta corrente mantida junto a esta casa bancária.

Superada a questão, passa-se à análise do mérito.

Em que pesem as alegações do Banco Apelante, **o recurso não comporta provimento.**

A questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade da instituição financeira em decorrência dos prejuízos suportados pelo Autor, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço.

A alegação do consumidor é de que houve falha na segurança, ao passo que o banco insiste que houve uso de senha intransferível e dados pessoais, com constrangimento dos criminosos, motivo pelo qual não deveria ser responsabilizado pelas transações.

Considerando a verossimilhança das alegações do consumidor, entendo que o requerido não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do Autor (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII).

A propósito, não há controvérsia sobre o delito cometido em prejuízo do Autor, que comunicou formalmente o ocorrido às autoridades policiais à 01h15min do dia 03/09/2022 (boletim de ocorrência às fls. 27/31).

Dos extratos bancários juntados pelo Autor (fls. 36/45) é possível se verificar que ele efetuava, em regra, transações módicas, dentre as quais, as últimas mais elevadas não superam aproximadamente R\$ 702,00.

Frise-se que o banco não se desincumbiu do ônus de provar que, ao contrário do alegado pelo Autor, eram corriqueiras as transações em valores elevados.

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus clientes.

E no caso dos autos, como sobredito, salta aos olhos o fato de que o banco permitiu uma **transferência** no elevado valor de R\$ 5.300,00, **fora do perfil da correntista**, o que evidencia a inegável falha no sistema de segurança.

Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Nesse sentido, aliás, *mutatis mutandis*, julgados desta c. Câmara:

AÇÃO ANULATÓRIA E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Movimentação de valores efetuada sob orientação fraudulenta de meliantes se passando por funcionários do banco apelante. Valores atípicos do perfil do cliente transferidos para diversas titulares em curto espaço de tempo. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. INADMISSIBILIDADE: Elementos dos autos, que demonstram a existência de falha na prestação dos serviços, uma vez que o banco permitiu transações que fogem do perfil de seu cliente. Também houve provável vazamento de informações sigilosas a respeito da conta corrente do autor, que eram de conhecimento dos meliantes,

denotando descuidado e má prestação de serviço do réu. Dever de restituir a quantia transferida que se impõe. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1012682-69.2022.8.26.0625; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 23/06/2023);

APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade de ato jurídico, com pedido de indenização por danos morais – Fraude em transação bancária – Sentença de procedência – Recurso independente da instituição financeira ré, e apelo adesivo do autor. CERCEAMENTO DE DEFESA – Não ocorrência – Ineficácia de depoimento pessoal para alterar a conclusão adotada – Incumbe ao juiz, destinatário da prova, indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, como dispõem os arts. 355 e 370, parágrafo único do CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação negocial regida pelo CDC – Falha na prestação do serviço evidenciada – Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valor exorbitantes no lapso temporal de um dia – Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Culpa exclusiva da vítima não configurada – Inexigibilidade dos débitos impugnados, com dever de restituição das quantias subtraídas. DANOS MORAIS – Afastamento – Traumas decorrentes da fraude foram provocados por terceiros – Aborrecimento pela recusa ao ressarcimento não supera o mero dissabor – Inexistência de negativação – Indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra ou à imagem. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1023673-67.2021.8.26.0196; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 22/06/2023).

O art. 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor é expresso ao estabelecer que não há responsabilidade do prestador do serviço quando ficar provada a culpa “**exclusiva**” do consumidor ou de terceiros, o que não é o caso, pois, com a falha no dever de segurança, evidenciada a culpa do banco.

Aliás, também não há que se falar em culpa concorrente do consumidor, pois ele foi vítima de crime praticado por terceiros e não concorreu, de qualquer maneira, culposamente para o prejuízo, o que inviabiliza a possibilidade de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ele suportar parte do prejuízo.

Dados os sobreditos fundamentos, era mesmo caso de atribuir ao banco a responsabilidade de indenizar o Autor pelo dano material havido, em decorrência da falha na prestação do serviço bancário.

Por fim, majoro o percentual dos honorários advocatícios devidos pelo Réu Apelante para o correspondente a 15% do valor da condenação, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR