



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007202-76.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada DAIANA PEREIRA BRUSTOLIN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº: 1007202-76.2024.8.26.0161

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

APELADO: DAIANA PEREIRA BRUSTOLIN

COMARCA: DIADEMA

JUIZ/JUÍZA: ANDRE PASQUALE ROCCO SCAVONE

VOTO Nº: 7484

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

A autora busca a declaração de inexigibilidade de transferências não autorizadas em sua conta corrente e indenização por danos morais, alegando ter sido vítima de golpe após receber ligação de número idêntico ao da empresa ré. A ré sustenta que a transação foi realizada pelo aplicativo do banco, sem falhas de segurança, e que a responsabilidade é exclusiva da autora.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se a transação contestada decorreu de culpa exclusiva da autora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

A relação contratual é de consumo, e a responsabilidade do réu independe de prova de culpa, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A autora foi vítima de estelionato, tendo franqueado o acesso do criminoso ao seu aplicativo do banco, agindo, portanto, sem a cautela ordinária. Entretanto, a responsabilidade da ré não pode ser afastada, pois cabe às instituições financeiras monitorar operações suspeitas e efetuar bloqueios quando necessário.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido em parte para reconhecer a culpa concorrente das partes e determinar a restituição de metade do valor subtraído à autora, corrigido e acrescido de juros.

Tese de julgamento: 1. Reconhecimento da culpa concorrente da vítima e da instituição financeira. 2. Restituição parcial do valor subtraído.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art.

14. Código Civil, art. 945.
Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 168/170, que julgou “[...]PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade da transferência PIX de R\$4.500,00, e condeno o réu a ressarcir o valor e a pagar à parte autora o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados desde o desembolso e da publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, com a incidência de juros de mora na forma do art. 406, CC, contados da citação, no prazo de quinze dias contados do trânsito em julgado, pena de multa nos termos do art. 523, §1º, CPC, e execução forçada a requerimento do credor. Decaindo a autora de parte mínima do pedido, e vinculada à parte do dano moral, arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação. P. R. I.”

Recorre a companhia ré, sustentando, em síntese, que a decisão proferida merece reforma, uma vez que não observou devidamente os elementos constantes dos autos. Argumenta que a condenação imposta desconsidera a inexistência de falha na prestação do serviço, uma vez que todas as obrigações contratuais foram devidamente cumpridas e eventuais transtornos decorreram de fatores alheios à sua atuação (fls. 173/187).

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, com resposta à fls.193/202.

É o relatório.

Cuida-se de ação pela qual a autora pretende a declaração de inexigibilidade de lançamentos em conta corrente sob a alegação de que não foram autorizadas por ela, c.c. pedido de reparação por danos morais.

A autora relata ter recebido uma ligação de um número idêntico ao da empresa ré, conforme o indicado no verso de seu cartão (nº 4004-3535).

Durante a ligação, foi induzida a acreditar que precisava cancelar uma suposta transação em andamento e, para tanto, deveria realizar uma transferência via Pix para uma conta de terceiros. Seguindo as instruções recebidas, efetuou a transação, mas logo constatou que o valor foi subtraído de sua conta de forma indevida, percebendo, então, tratar-se de um golpe.

Entretanto, a autora alega que não forneceu seus dados durante a ligação, pois não lhe foram solicitados, indicando que tais informações já estavam em posse dos golpistas, alegando que configurou, assim, como vítima de vazamento de dados.

A companhia ré, por sua vez, argumenta que a transação contestada foi realizada por meio do canal Mobile Banking (aplicativo Santander), no aparelho registrado como “MOTOROLA MOT”, com IMEI fpBeePM9YN1W0rSqdoPs7rjbMRMqXrRVec5o2yXH9nU. O acesso foi feito em 04.04.2024, utilizando o CPF e a senha/touch previamente cadastrados pela cliente, ora autora.

A ré afirma que não foram identificadas irregularidades nos processos de segurança do banco, destacando que as transações foram autenticadas pela autora por meio da digitação de suas credenciais pessoais e intransferíveis.

A ré alega também que é incontestável que a parte autora acessou um *link* enviado por um terceiro, referente a um 'pix copia e cola', e, ao realizar a transferência, fez uma operação de forma equivocada. Dessa forma, sustenta que não há qualquer falha no procedimento do banco, e que a responsabilidade pelo ocorrido é exclusiva da parte autora, que não tomou as devidas precauções ao realizar a transação (<https://mascarenhasbarbosa.sharepoint.com/:u/g/EXjl6ozRNppIukIHVDXY3FkBux-nsVVIkhlS0Rf37hD0XA?e=5GLQAF>).

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do réu independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside em esquadrinhar se a transação mencionada decorreu de culpa exclusiva da autora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Depreende-se dos autos que a autora foi vítima de estelionato, tendo recebido ligação telefônica de terceiro que, apresentando-se como funcionário do seu banco, questionava a realização de uma transação via *Pix* e a orientou a cancelá-la (fls. 16/18).

Diante das informações trazidas pelo preposto e desconhecendo as operações, a autora seguiu as instruções recebidas para cancelar o pagamento. Afirma que lhe foi enviado um *link* para obter um código, o

qual, na realidade, correspondia a um *pix* no formato "copia e cola", levando-a a concluir inadvertidamente a transação.

Ocorre que, ao invés de cancelar o pagamento, a autora efetuou a operação financeira, sendo surpreendida com transação bancária no valor de R\$4.500,00, (fls. 21/26), por ela realizada, com a devida vênia, voluntariamente.

Pois bem, respeitado o entendimento propalado pelo douto magistrado de origem, o reconhecimento da culpa concorrente da vítima é de rigor.

É incontroverso que a autora realizou a transação via *pix* no formato "copia e cola", voluntariamente, seguindo instruções de terceiro, com destacada imprudência, sem verificar adequadamente os documentos e o procedimento. Assim, não adotou a cautela ordinária que seria exigível do homem médio.

Agindo com tal imprudência, qualquer sistema de segurança disponibilizado ao consumidor pela instituição financeira seria superado, já que, enganada pelo estelionatário, foi a própria titular quem realizou a transferência impugnada.

Todavia, ainda que reconhecida a culpa da vítima, não é possível afastar a responsabilidade da ré.

Com efeito, cabe às instituições financeiras monitorar as operações efetuadas pelos titulares de contas correntes e, no caso de suspeita de fraude, efetuar o bloqueio.

Isso porque as instituições bancárias

possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Assim, reconhecida a responsabilidade da instituição ré (Súmula 479 do STJ) e a culpa concorrente da vítima, nos termos do artigo 945 do Código Civil, não há que se falar em danos morais indenizáveis, porquanto a autora tenha concorrido para a concretização da lesão, como já exposto.

Assim, ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento em parte** ao recurso, para, reconhecendo a existência de culpa corrente entre as partes, limitar a reparação por danos materiais à metade do valor apontado na r. sentença e para repelir a reparação por danos morais.

Em decorrência do acolhimento parcial do recurso do réu, altera-se a sucumbência. Condeno a parte autora no pagamento de 2/3 das despesas do processo e a instituição financeira ré no pagamento de 1/3 das despesas, bem como condeno ambas as partes no pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro, por equidade, considerando que o valor do proveito econômico não é adequado como base da aferição da verba honorária, em R\$ 1.000,00 para cada um deles.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator