



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382840

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012599-23.2021.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, são apelados EVA FERREIRA FILHO (JUSTIÇA GRATUITA) e JOSÉ MARTINES FILHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1012599-23.2021.8.26.0032

Comarca: 4ª Vara Cível da Comarca de Araçatuba

Juíza: Sílvia Camila Calil Mendonça

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelados: Eva Ferreira Filho e José Martinez Filho

Voto nº 2700

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO RESSARCITÓRIA. OPERAÇÕES BANCÁRIAS. GOLPE. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU.

I. CASO EM EXAME: trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu, contra a sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na exordial, porquanto reconhecida sua culpa pela suposta fraude perpetrada. Houve inquérito policial dos fatos e, inclusive, restou homologado ANPP. Apela o banco réu pela improcedência da demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar: (i) se restou comprovada a responsabilidade da instituição financeira pelos fatos descritos nos autos; e (ii) se são devidos danos morais em razão os fatos.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Preliminar. Sentença extra petita. Valor de R\$200,00 reais referente a compra com cartão e saque. (ii) Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que autorizou a transferência de alta monta, em descompasso com seu perfil. Banco réu que deve suportar, pois, todos os danos causados ao requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. (ii) Não há, contudo, danos morais a serem indenizados, pois auente abalo anímico ou ofensa a direito da personalidade e os fatos se iniciaram, inclusive, com a participação, involuntária, dos autores. Disponibilização do acesso ao cartão e dados sensíveis ao fraudador que partiu da parte autora.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de ressarcimento por danos materiais e morais, julgada procedente pela r. sentença de fls. 514/522, cujo relatório se adota, para condenar o réu a pagar em favor dos autores R\$ 5.260,00 a título de reparação de danos materiais, atualizados com juros e correção monetária e a pagar R\$5.000,00, a título de compensação moral, com atualização monetária juros de

mora.

Apela o banco réu (fls. 525/535). Sustenta que não houve qualquer conduta ilícita praticada pela instituição financeira. Afirmar que as transações contestadas de PIX foram realizadas via Mobile Banking, cujo acesso ocorreu com a validação do CPF e senha previamente cadastrada pelo cliente; a autenticação das transações ocorreu mediante a validação do ID Santander, habilitado no dispositivo móvel IMEI 359608082214740 em 16/05/2021, de uso habitual do cliente. Referente à transação com cartão de débito, esta foi realizada com a via original do cartão 5021212566869520 mediante a validação de chip e senha secreta, cadastrada pelo cliente e de uso pessoal e intransferível. Consequentemente, ante a ausência de falha na prestação dos serviços do banco, inexistente indenização devida a título de danos materiais e morais. Relativo ao dano moral, alega que a autora não indica e nem prova quais direitos seus foram violados; subsidiariamente, pugna pela minoração do valor arbitrado, visto que fixado em montante exorbitante de R\$5.000,00. Por fim, mantidos os danos morais, requer que os juros sejam fixados desde a fixação do dano moral em sentença. Prequestiona a matéria.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 536/537) e apesar de intimada a autora, não foram apresentadas contrarrazões (certidão de fls. 541).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso interposto comporta parcial guarida, apenas para que seja afastada a condenação do apelante a indenizar os apelados por danos morais e, de ofício determinar que seja afastada a condenação a indenização por danos materiais no valor de R\$200,00, respectivo à soma de: uma compra com o cartão poupança no Auto Posto Aviação, no valor de R\$30,00, e, no mesmo dia, um Saque, no valor de R\$170,00.

Vejamos.

Preliminarmente, afasta-se, de ofício, a condenação ao

pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$200,00, respectivo à soma de: uma compra com o cartão poupança no Auto Posto Aviação, no valor de R\$30,00, e, no mesmo dia, um Saque, no valor de R\$170,00.

Isso, pois, em sua exordial, apesar dos apelados terem feito referência a ambos os ocorridos à fl. 3, não há pedido pela indenização dos valores.

Às fls. 6/7, quando do tópico relativo ao pleito pela devolução dos valores, os apelados fazem referência apenas às transações PIX. Ainda, ao requerer a tutela, novamente aduzem apenas às transferências PIX (fls. 8/9). O mesmo ocorre para justificar o pleito pela indenização por danos morais (fl. 10). Por fim, ao efetuar os pedidos às fls. 13/14, há o pleito expresso apenas pela devolução dos valores transferidos via PIX indevidamente e pela restituição a título de dano material no importe de R\$5.090,00 (ainda que em dobro).

Superado esse ponto, passa-se à análise do mérito.

Conforme constou da r. sentença: “*Contudo, as provas dos autos já corroboram a versão dos autores de que não fizeram nem autorizaram as operações, sobretudo que não tiveram culpa no uso dos seus dados, cartão e senha por terceiros.*

'A investigação policial nos autos do inquérito 1507092-87.2022.8.26.0032 evidenciou que George Luis Agustine, genro da autora, a ludibriou ao oferecer-se na ajuda para cancelar alguns cartões bancários e, assim, obteve os dados necessários para realizar as transações diretamente pelo celular dele (fls. 299).

'Isso ficou claro com a confissão de terceiro. Anilcelio Santos Silva, que trabalha com celulares, confessou, no acordo de não persecução penal por ele celebrado, ter recebido os valores por transferências PIX realizadas do celular de George (fls. 366 e 460/461).

'Observa-se do referido ANPP
(<https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=0W000ELLD0000&processo>

o.foro=32&processo.numero=1507092-87.2022.8.26.0032) que Anilcelio confessou o crime indicado pelo Ministério Público na proposta de acordo, a saber, de furto dos valores em dinheiro, qualificado pelo concurso com George Luis Agustine (fls. 283/286, autos 1507092-87.2022).

'Dos mesmos autos de inquérito, constata-se a denúncia ofertada pelo MP contra George, já recebida em 15/10/2024, pelos mesmos fatos, porém, configurado em relação a ele como crime de estelionato agravado por ter sido cometido contra vítima idosa (fls. 315, autos 1507092-87.2022).

'Nesse contexto, não restam dúvidas de que a parte autora foi vítima de conduta criminosa de George que se apossou de seus dados bancários, mais especificamente, de seu cartão bancário e senha, e, com a ajuda de Anilcelio, realizou as transações impugnadas, por meio do seu celular, sem a autorização dos titulares da conta bancária.'.

Às fls. 21/23 foi juntado extrato da conta dos apelados, assinalados os pagamentos do benefício previdenciário do INSS e as transferências não reconhecidas.

Pelo exposto, não há dúvida do golpe perpetrado.

Cabe definir, pois, se, diante das particularidades do caso concreto, concorre responsabilidade da instituição financeira pela suposta fraude reportada.

Uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancário no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas que a instituição financeira assumiu responsabilidade objetiva perante o consumidor pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Ainda, conforme dispõe a Súmula nº 297, do C. STJ, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”.

Como se verá, o banco réu incorreu em falha na prestação dos seus serviços, a autorizar a pretensão autoral pela reparação de danos materiais.

Verifica-se, do extrato apresentado (fls. 21/23), que 4 (as 4 primeiras) das 5 transações PIX impugnadas, nos valores de R\$400,00, R\$1.000,00, R\$1.100,00, R\$2.500,00 e R\$90,00 (valor total de R\$5.090,00) foram de alta monta, e, destas, mesmo aquela de R\$400,00, equivale a, aproximadamente, 15% do valor do benefício previdenciário recebido em conta de R\$2.605,71 e é quase 6 vezes a maior transação realizada via PIX no mesmo mês dos fatos (igual a R\$70,00), vindo a beneficiar sempre a mesma pessoa, o que, portanto, destoava do perfil da parte autora. Inclusive, as transferências de R\$400,00, R\$1.000,00 e R\$1.100,00 e de R\$2.500,00 e R\$90,00 foram efetuadas de forma sequencial.

Pelas transferências sequenciais, em 1 dia, os apelados tiveram 95% de seu benefício previdenciário subtraído. Tratou-se de movimentação totalmente atípica e própria de fraude: inusitadas transferências de forma sequencial e em alto valor, discrepante do histórico dos clientes.

Em tal situação, competia ao sistema de segurança do banco requerido, no mínimo, alertar os correntistas a respeito da inusitada movimentação bancária antes de concretizá-la, o que teria evitado a fraude da qual os apelados foram vítimas.

Ao não adotar tais cautelas, o requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

Não se sustenta a alegação de que as transações PIX são válidas, pois realizadas via Mobile Banking, com acesso via CPF e senha via dispositivo móvel (IMEI 359608082214740) de uso habitual do cliente, eis que todos os prints às fls. 93/94, além de se encontrarem praticamente ilegíveis, dizem respeito apenas às transações fraudulentas (conforme se observa dos valores), e, assim, por óbvio, possuirão o mesmo IMEI.

O banco apelante não comprovou que foi utilizado o mesmo

dispositivo móvel, tanto para as operações regulares, quanto para as operações fraudulentas.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços bancários, não há que se falar em culpa exclusiva dos apelados ou de terceiros ou de responsabilidade civil do Estado.

Repita-se. As transações impugnadas eram efetivamente atípicas, pois realizadas em valor incomum, sequencial e, em sua maior parte, com valores expressivos e a um mesmo destinatário, de modo que cumpria ao sistema de segurança do requerido alertar a parte consumidora acerca do ocorrido e, se o caso, bloquear a transação, o que não se deu.

Nessa perspectiva, a parte autora logrou êxito em demonstrar a ocorrência de fraude, a qual incluiu diversas transferências, para o que concorreu, como exaustivamente demonstrado, inequívoca falha na segurança dos serviços da parte requerida.

Não se pode ignorar, outrossim, que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Assim, no caso em apreço, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro com concorrência da vítima, é certo que os fatos somente ocorreram porque houve falha concorrente na segurança dos serviços bancários prestados.

E caracterizando a relação jurídica discutida nos autos, como adiantado, relação de consumo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço

defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, assim, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Do exposto, recai sobre o banco réu a responsabilidade pelo ressarcimento integral dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Portanto, mantida a r. sentença para que haja a reparação dos danos materiais, no valor de R\$5.090,00, ante o afastamento de ofício do valor e

R\$200,00, ausente recurso em sentido diverso.

Passa-se à análise dos danos morais.

Não se vislumbra, por outro lado, a configuração de danos morais.

Pelo que se verifica do conjunto probatório dos autos não restou comprovada violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação do réu à indenização de ordem moral.

E mais, a parte apelada concorreu, inda que involuntariamente, para que a fraude fosse perpetrada, pois disponibilizou, de boa fé, acesso ao cartão e dados sensíveis ao fraudador.

Deste modo, ausente demonstração de abalo anímico e efetiva ofensa a direito da personalidade, não há dano extrapatrimonial a ser reparado.

Esse também é o entendimento adotado por este E. Tribunal de Justiça e, inclusive, por este Núcleo de Justiça 4.0:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por dano material e moral – "Golpe da maquininha" – Alegação do autor de que após tentativa de pagamento com cartão de débito a operação foi realizada em valor diverso daquele previamente registrado na máquina de pagamento – Sentença de parcial procedência. Valor da operação que destoia do histórico de perfil do cliente – operação que não foi confirmada pelo serviço de segurança do banco – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ; Responsabilidade objetiva – Danos morais não configurados – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1001057-96.2024.8.26.0292; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025)

Legitimidade para a causa – "Ação indenizatória por danos materiais e morais" – Transferências bancárias não reconhecidas, em perfil destoante do usual, após o autor ter sofrido o denominado "golpe do motoboy" - Falha na prestação de serviços atribuída pelo autor ao banco réu – "Teoria da Asserção" - Legitimidade passiva do banco réu configurada – Preliminar rejeitada. Ação indenizatória por danos materiais e morais - Pretensão do autor à responsabilização do banco

réu pela fraude da qual foi vítima - Inviabilidade - Autor que, após ligação telefônica recebida, entregou o cartão a um motoboy enviado à sua residência, em clara situação atípica - Recomendação para não fornecimento de senha ou entrega de cartão a estranhos que é reiteradamente realizada pelas instituições financeiras. Ação indenizatória por danos materiais e morais - Todavia, falha na prestação de serviços da instituição financeira caracterizada pela não detecção e bloqueio das operações realizadas pelo estelionatário, em padrão destoante do perfil de utilização do autor - Entendimento sedimentado pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, por meio do Enunciado nº 13 - Legítima a pretensão do autor para que seja reconhecida a inexigibilidade dos valores correspondentes às transações não reconhecidas - Condenação do banco réu a restituir metade do prejuízo material experimentado pelo autor, considerando-se a culpa concorrente do consumidor, conforme disposição do art. 945 do Código Civil, que deve subsistir. Responsabilidade civil - Dano moral - Não bloqueio, por parte da instituição financeira, de operações realizados de forma fraudulenta - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral do autor - Disponibilização do acesso ao cartão e dados sensíveis ao fraudador que partiu do autor - Banco réu que também foi vítima da atuação de criminosos - Pedido de indenização por danos morais afastado - Sentença reformada nesse ponto - Reduzida a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1028787-50.2022.8.26.0196; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 25/07/2024)

Não se verifica, portanto, a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que deve ser alterada a r. sentença nesse ponto.

Ante o parcial provimento do recurso, deixa-se de majorar os honorários sucumbenciais, nos termos do Tema 1.059 do C. STJ.

Provido em parte o recurso, impõe-se a redistribuição dos encargos de sucumbência, para que cada parte arque com o pagamento da metade das custas e das despesas processuais e com os honorários dos patronos da parte adversa, estes agora fixados, por equidade, em R\$900,00 para cada qual, respeitada a gratuidade.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Diante do exposto, **dá-se PARCIAL PROVIMENTO** ao
recurso.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator