



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417534

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1176242-79.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado VITOR BIGLIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1176242-79.2023.8.26.0100

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Vitor Biglia

Ação: Ação Declaratória de Nulidade de Negócio Jurídico c.c. Indenização por Danos Materiais

Origem: Foro Central Cível — São Paulo — 45ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Fabio Evangelista de Moura

Voto nº 3726

EMENTA: APELAÇÃO — FRAUDE BANCÁRIA — Ação Declaratória de Nulidade de Negócio Jurídico c.c. Indenização por Danos Materiais

- Autor vítima de roubo, no qual foi obrigado a fornecer sua senha do aplicativo bancária — Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do autor - Recorrente não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC). Falha na prestação de serviços bancários — Danos materiais devidos
Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 138/144, cujo relatório se adota, que julgou: “...Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido deduzido na inicial para condenar o réu ao pagamento de indenização a título de danos materiais no valor de R\$ 55.000,00. Correção monetária a partir de cada transferência realizada e juros de mora

a partir da citação – ambos os consectários nos termos da Lei nº 14.905/2024. Condeno o réu, ainda, ao pagamento das custas, despesas judiciais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, §2º).”.

Busca o banco requerido a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) ausência de confuta ilícita da apelante, pois o próprio autor confessa que foi sequestrado e forneceu suas senhas; b) que a transação contestada respeitou o limite permitido no canal, bem como foram realizadas de acordo com o perfil do consumidor; c) logo que recebeu o comunicado da transação, foi emitido relato de infração MED, a qual foi aceito pelo Banco receptor, porém não havia saldo disponível para devolução; d) ausência de dano material.

Tempestiva e preparada, foram apresentadas as contrarrazões (fls. 162/165).

É a síntese do necessário.

Narra o autor que no dia 08.08.2023 foi sequestrado junto com seu cunhado, primo e mais três amigos, no qual foi amarrado e obrigado a fornecer as senhas de seu aplicativo. Que em razão dos fatos foram realizadas duas transações que fogem de seu perfil (R\$ 49.900,00 e 5.990,00). Requeu a condenação do réu referente aos danos materiais no importe de R\$ 55.000,00

Elaborado por parte do autor B.O. (fls. 14/21 e 22/26)

O banco requerido ofereceu resposta, impugnando as alegações expostas na inicial.

Pois bem.

De início, indisputável que o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas. Com efeito, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, detectando (e por via de consequência, bloqueando cada uma das operações) a fraude bancária, à vista de seu domínio do perfil e histórico de gastos do cliente.

É fato incontroverso que o autor foi vítima de roubo e foi obrigado a fornecer sua senha, no qual foram realizadas transferências bancárias, via pix, no valor total de R\$ 55.000,00.

Frise que as operações foram realizadas em sequência num mesmo dia, ou seja, 08.08.2023.

Embora o requerido alegue que não é responsável pelas operações realizadas, pois as mesmas foram realizadas através do uso de senha e reconhecimento de biometria facial, deveria o banco se cerca de maiores cuidados na medida que se tratava de operações realizadas em sequência e de valores elevados que fugiam do perfil do correntista.

Aliás, permito-me transcrever parte da r. sentença: *“Verdadeiro despautério pretender imputar*

responsabilidade ao cliente pela guarda de informações pessoais diante de coação moral irresistível, o que torna viciado o ato jurídico representado pelas transações efetuadas pelos criminosos; em eventos como esse, o mínimo esperado das instituições financeiras, das quais o cidadão deposita confiança para salvaguarda de valores, é que o sistema de proteção bancária seja seguro a ponto de impedir esse tipo de fraude. Demais, as operações destoam visivelmente do padrão de movimentações do autor, tanto antes quanto depois do ilícito (p. 104-113). Tanto é assim que o banco-réu acionou o MED, ferramenta instituída pelo Banco Central do Brasil para facilitar a devolução de valores em transações realizadas via Pix, especialmente em casos de fraude ou falhas operacionais.”

Fato é que o apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479:

“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.

Não olvidando do dever de cuidado que cabe ao titular do aparelho celular, indisputável que às instituições financeiras cumpre adotar medidas de segurança visando evitar a prática de golpes, em especial quando os gastos efetuados discrepam do perfil do correntista, o que se denota através do exame do extrato que instruiu a inicial (fls. 51/53), bem como dos extratos de fls. 104/113.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos do E. TJSP para casos parelhos:

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais – Sequestro relâmpago Realização de transferências via PIX e contratação de empréstimo eletrônico pela conta corrente do autor Sentença de parcial procedência, condenando o Banco réu a restituir os valores Inconformismo do Banco Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Banco não se

desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de cautelas para coibir realização da transações incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) Falha na prestação do serviço do Banco evidenciada Danos materiais demonstrados Sentença mantida Recurso negado. (TJSP, Recurso de Apelação Cível nº Nº: 1017021-91.2022.8.26.0004, 13ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador FRANCISCO GIAQUINTO, j. 13.09.2023).

APELAÇÃO Ação declaratória e indenizatória Sentença de improcedência Insurgência “Sequestro relâmpago” Transações que destoam completamente do perfil de consumo do cliente e foram realizados em curto espaço de tempo, tendo beneficiários comuns, a constituir forte indicativo de fraude Embora o crime tenha ocorrido fora da agência bancária, sendo o autor obrigado a fornecer cartão pessoal e a senha, pois foi feito refém, a falha na prestação dos serviços do banco pode ser evidenciada ao não tomar as providências necessárias no sentido de evitar ou, no mínimo, atenuar as frequentes atuações de estelionatários Transações que deveriam ter sido identificadas e bloqueadas pelo sistema de segurança do banco Falha na prestação de serviços Súmula 479 do STJ Precedentes desta C. Câmara Dever de

restituição pelo banco dos valores das transações impugnadas Danos morais Inocorrência Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão às suas honras objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante Não comprovada perda de tempo útil expressiva, como por exemplo, ausência em dia de trabalho ou perda de compromisso Verba sucumbencial e honorários rateados Ação parcialmente procedente Recurso parcialmente provido” (TJSP, Recurso de Apelação Cível nº 1014571-15.2021.8.26.004 24ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Cláudio Marques, j. 02.02.2023).

“APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de reparação de danos materiais. Sentença de Procedência. Vítima de “sequestro relâmpago”. Ilegitimidade passiva, falta de fundamentação e cerceamento de defesa não caracterizados. Inconformismo dos Réus. Não acolhimento. Autor obrigado com emprego de arma de fogo, a informar senhas, dados pessoais e profissionais, fornecer biometria (foto e vídeo) para abertura de contas e outras operações financeiras. Hipótese de fraude verificada no âmbito de atuação dos Requeridos. Responsabilidade objetiva configurada. Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e das Súmulas nº 297 e 479 do Superior

Tribunal de Justiça. Atuação omissiva culposa dos Réus, concorrendo para o êxito da ação criminosa. Transações que fogem ao perfil do cliente. Má prestação dos serviços bancários. Honorários. Redução. Não acolhimento. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS” (TJSP, Recurso de Apelação Cível nº 1000900-46.2022, 14ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Penna Machado, j. 15.02.2023).

APELAÇÃO COM REVISÃO Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais Fraude praticada por terceiro Operações fora do perfil do consumidor - Falha na prestação de serviços bancário Dano moral Negativação Valor mantido Critérios de prudência e razoabilidade Verba honorária já fixada no patamar mínimo sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação nº 1022781-74.2015.8.26.0001; 13ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE; J. 08/09/2016).

Portando, deverá o banco ser responsabilizado pelos danos materiais devido a falha de segurança em relação à falta de identificação de transações nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente, ora apelado.

Assim, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Em face do decidido majoro os honorários advocatícios em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

JOÃO BATTAUS NETO

RelaTOR