



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000427188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026167-57.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada BRUNA FELICIANO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 17ª 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 Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 30 de abril de 2025

LUÍS H. B. FRANZÉ

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1026167-57.2024.8.26.0564

Comarca: São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível

Apelante: Banco Santander S/A

Apelado: Bruna Feliciano Pereira

MM. Juiz: Carolina Nabarro Munhoz Rossi

VOTO 8620 (OJV)

**APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS.
DECLARATÓRIA. INDENIZAÇÃO POR DANO
MATERIAL. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL.**

1. OBJETO RECURSAL: Sentença de procedência para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano material e moral em razão do golpe da falsa central telefônica. Insurgência recursal do réu que pretende o reconhecimento da excludente de responsabilidade civil objetiva pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

2. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Cabimento. Mitigação da Teoria Finalista que se mostra plausível. Caso concreto em que deve ser aplicado o CDC, diante da vulnerabilidade da parte frente ao fornecedor (STJ, AgRg no AREsp 646.466)

3. CULPA CONCORRENTE. Caracterizada. Autora que contribuiu para a fraude ao seguir orientação de telefonema de terceiro que se passou por preposto da instituição financeira, o qual, a pretexto de medida de segurança, lhe induziu a realizar operação bancária, que resultou em transações não autorizadas. Réu que também tem culpa, pois falhou em seu sistema de segurança, considerando: a) as operações com perfil sugestivo de fraude dado o curto lapso temporal e identidade do destinatário e b) o bloqueio preventivo de nove transações promovidas pelo próprio banco, que não justifica a inércia em relação às demais operações fraudulentas. Ordem de reparação pelos prejuízos materiais mantida tendo em vista que os danos decorreram, em parte, do defeito na prestação dos serviços bancários.

4. DANOS MORAIS. Caracterizados. Falha no sistema de segurança da instituição financeira, que causou transtornos que materializam o dano moral. Fixação em R\$ 5.000,00, que se mostra razoável e proporcional, considerando a culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945).

5. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais que BRUNA FELICIANO PEREIRA, move em face de BANCO SANTANDER S/A, julgada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PROCEDENTE para condenar o réu à restituição, de forma simples, dos valores indevidamente descontados, corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora desde a citação, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 5.000,00, com correção desde o arbitramento e juros desde o trânsito em julgado. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento de custas e despesas do processo, bem como de honorários do advogado do autor, arbitrados em 20% do valor da condenação.

Apelo do réu por entender que não lhe pode ser atribuída responsabilidade por ato de terceiro fraudador. Invoca culpa exclusiva da parte autora pela ocorrência da fraude, já que se descuidou das questões de segurança, possibilitando o acesso a sua conta bancária. No mérito, insiste na ausência de ato ilícito, salientando que inexistente falha na prestação dos serviços bancários, havendo ausência de nexo causal, por se cuidar de fortuito externo. Reputa os acontecimentos a culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Houve contrarrazões em defesa da manutenção do julgado (fls.238/245).

É o relatório.

Pela descrição fática tem-se que, em 23/07/2024, a autora recebeu um telefonema do número da Central de Relacionamento do Banco Santander (4004-3535), no qual a suposta preposta do réu a orientou a seguir alguns procedimentos de segurança, os quais foram efetuados pela própria autora via aplicativo do banco. Após concluir os procedimentos, tomou conhecimento de transações bancárias não autorizadas realizadas durante o atendimento telefônico. O Banco promoveu o bloqueio preventivo pelas movimentações suspeitas que se seguiram, porém negou-se a estornar as primeiras transações. Assim, a autora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

buscou a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos prejuízos materiais que atingiram a soma de R\$ 13.945,41 e reparação pelos danos morais estimados em R\$ 7.000,00.

A parte ré, em sua defesa impugnou a gratuidade processual e, no mérito, sustentou que as transações bancárias foram realizadas mediante utilização das credenciais da autora, vítima de fraude praticada por terceiro. Buscou a improcedência da ação pelo reconhecimento da excludente de responsabilidade civil objetiva pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (STJ, súmula 297)

Cabe consignar que a hipótese é regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em uma situação de vulnerabilidade.

No caso, embora a autora não se qualifique como destinatário final econômica do serviço, sobressai sua vulnerabilidade técnica, fática e econômica frente à fornecedora do serviço, daí porque aplicável o microssistema consumerista à espécie.

Nesse sentido, o C. STJ já se pronunciou:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CIVIL. PROCESSO CIVIL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RECURSO ESPECIAL. PESSOA JURÍDICA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. APLICAÇÃO DO CDC. TEORIA FINALISTA MITIGADA. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. ART. 27 DO CDC. SÚMULA Nº 83 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. 1. [...] 2. A jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em situação de vulnerabilidade. Tem aplicação a Súmula nº 83 do STJ. 3. Agravo regimental não provido” (STJ - AgRg no AREsp 646.466/ES, Rel. Ministro Moura Ribeiro, 3ª Turma, j. 07/06/2016, DJe 10/06/2016, g.n.).

Neste mesmo sentido segue o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. BLOQUEIO DE VALOR DECORRENTE DE VENDA SUPOSTAMENTE FRAUDULENTA. SISTEMA PAGSEGURO. IMPROCEDÊNCIA. Irresignação do demandante. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Autor que, embora não seja destinatário final, utilizando o serviço como insumo essencial e finalístico da atividade empresarial, figura na condição de consumidor por equiparação, em virtude de notória hipossuficiência técnica. Precedentes do C. STJ. Ré que

promoveu o bloqueio do valor da venda sob o argumento de possível fraude, sem, no entanto, qualquer comprovação ou fundamento para tal suspeita. Ônus que lhe competia. Inteligência dos Art. 373, II e 434, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC. Determinação de desbloqueio que se impõe. Danos morais. Configuração. Bloqueio indevido de valor que privou o apelante de utilizá-lo na continuidade do seu negócio. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1007365-67.2023.8.26.0007; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024, g.n.).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. BLOQUEIO DE VALOR DECORRENTE DE VENDA SUPOSTAMENTE FRAUDULENTA. SISTEMA PAGSEGURO. IMPROCEDÊNCIA. Irresignação do demandante. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Autor que, embora não seja destinatário final, utilizando o serviço como insumo essencial e finalístico da atividade empresarial, figura na condição de consumidor por equiparação, em virtude de notória hipossuficiência técnica. Precedentes do C. STJ. Ré que promoveu o bloqueio do valor da venda sob o argumento de possível fraude, sem, no entanto, qualquer comprovação ou fundamento para tal suspeita. Ônus que lhe competia. Inteligência dos Art. 373, II e 434, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC. Determinação de desbloqueio que se impõe. Danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Configuração. Bloqueio indevido de valor que privou o apelante de utilizá-lo na continuidade do seu negócio. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1007365-67.2023.8.26.0007; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024, g.n.)

2. Objeto recursal

Pretende a instituição bancária a inversão do julgado que a o condenou à restituição de valores movimentados pela autora sob orientação de terceiro mediante fraude.

Pois bem.

No caso, a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiro, que, mediante ligação telefônica que espelhou o número da Central do Banco Santander (4004-3535), se fez passar por preposto da instituição bancária, ocasião em que a autora foi induzida a realizar procedimentos, que importaram em transferência de numerário para contas de terceiros e compras com uso do cartão de crédito e débito.

No caso, a autora, induzida em erro, realizou operação bancária mediante o aceite das operações via aplicativo do Banco por orientação do meliante, fraude denominada como “golpe da falsa central”.

Assim, houve a conduta culposa da própria autora, que não tomou as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cautelas devidas ao seguir orientação de terceiro, sem verificar a possibilidade de eventual fraude.

De outra parte, é inegável que o réu também concorreu para os fatos (culpa concorrente) já que o golpista espelhou o número telefônico da Central de Relacionamento do Banco Santander (4004-3535) e dispunha de informações pessoais da autora como e-mail, telefone, número do cartão, assim como acesso ao sistema capaz de enviar solicitações de aprovação via aplicativo, tornando críveis as informações repassadas durante a ligação telefônica e, desse modo, possível o golpe.

Tal realidade é, inclusive, confirmada pela preposta da instituição bancária ao descrever o “modus operandi” dos fraudadores para a autora: “*eles fazem tudo com perfeição para você acreditar mesmo*” (7:26) , “*aí a senhora acredita e faz o que eles falam*” (7:21), disponível no link <https://drive.google.com/file/d/1X0QgwCUOrjBbTSvbpNNbCtcFMPIEWjNk/view?usp=sharing>

O perfil sugestivo de fraude foi demonstrado e, inclusive, levou o Banco a promover o bloqueio preventivo de nove lançamentos sequenciais no dia 23/07/2024, realizados no intervalo de 10 minutos (fl. 226), de modo que não se justifica a inércia em relação às primeiras operações (compras no dia 23/07/2024 com cartão 5155 XXXX XXXX9502 no valor de R\$ 3.000,00, e compras parceladas no cartão virtual 5428 XXXX XXXX 7571, nos valores de R\$ 2.796,42 em 6 vezes, R\$ 2.697,60 em três vezes e R\$ 5.451,39 em três vezes, fls. 40/43), restando comprometida a tese de culpa exclusiva da autora.

O réu esforçou-se para demonstrar suas campanhas informativas antifraude (fls. 222) todavia, a medida não exclui de todo sua responsabilidade em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

proteger a segurança de seu cliente por meio do bloqueio preventivo, assim como se deu em relação a nove transações no mesmo dia e, inexplicavelmente, não aconteceu em relação às primeiras operações.

Desse modo, é forçoso reconhecer pela concorrência da culpabilidade das partes, pois a autora atuou de forma não diligente, e o réu contribuiu para a fraude, porque houve falha em seu sistema de segurança, que deixou de promover os bloqueios preventivos das operações com nítido perfil fraudulento e permitiu, de algum modo, o vazamento de informações sobre sua cliente, possibilitando ao fraudador usá-las como forma de induzir a vítima em erro, sobretudo pelo uso do exato número de sua Central (4004-3535).

Aplica-se, assim, o disposto no art. 945, do CC/02, com o reconhecimento de culpas concorrentes, nesses termos:

“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Nesse sentido, o julgado do C. STJ sobre o tema:

“(…) 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de

segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. (...)” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.)

Pelo exposto, a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira pelos danos materiais decorrentes do defeito na prestação do serviço bancário (CDC, art. 14 caput) subsiste no caso concreto a ensejar o dever reparatório, considerando que não foi constatada a ocorrência das hipóteses excludentes previstas no §3º do mesmo artigo. Portanto, deve ser mantida a determinação de devolução do valor transferido ao fraudador, como constou da sentença.

3. Dano moral

O dano moral consiste no prejuízo que atinge o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima.

Nesse sentido, Sílvio de Salvo Venosa salienta que consiste na “*dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos*” (Direito civil: Responsabilidade civil. 13ª ed. São Paulo: Atlas, v. 4, 2013, p. 47, p. 312).

Com efeito, os fatos demonstrados nesse voto, materializam forte abalo psíquico, inclusive, em razão do elevado valor.

Assim, está caracterizado o dano moral, em razão da responsabilidade

civil objetiva das instituições financeiras decorrente do defeito na prestação do serviço bancário (CDC, art. 14 caput), valendo salientar que não foi constatada a ocorrência das hipóteses excludentes previstas no §3º do mesmo artigo. E, nesse aspecto, saliento que embora a culpa concorrente não afaste a responsabilidade do réu (CDC, art. 14, §3º), deve ser considerada para valorar a indenização devida (CC/02, art. 945), conforme será feito no item subsequente.

4. Dano moral - quantificação

Na fixação do dano moral urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também, deve ser considerado no arbitramento do quantum reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente

Nos dizeres de MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

“Reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às

consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que o valor:

“Deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª ed., p.125).

De acordo com o caput do art. 944 do Código Civil, *"A indenização mede-se pela extensão do dano"*.

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor da mesma não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Na hipótese presente, cabível a manutenção do valor fixado em primeiro grau, a saber, R\$ 5.000,00, quantia que se revela proporcional e razoável, dado grau de culpa da instituição bancária, a vulnerabilidade do consumidor, bem como a culpa concorrente (CC/02, art. 945).

5. Dispositivo

Consequentemente, **nego** provimento ao recurso da instituição bancária. Deixo de majorar a verba honorária porquanto já fixada no máximo legal. (CPC/15, art. 85, §11).

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator