



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445833

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007382-03.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante THIAGO ADAN DONATTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 3294

APELAÇÃO Nº 1007382-03.2024.8.26.0320

APELANTE: THIAGO ADAN DONATO

APELADA: BANCO SANTANDER BRASIL S/A

COMARCA: LIMEIRA

JUIZ(A): FLAVIO DASSI VIANA

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais. Pagamento de boleto bancário não reconhecido pela parte autora. Autor alega ter sido vítima de golpe e que terceiro obteve acesso à sua conta. Sentença de improcedência. APELO DO AUTOR.

Preliminar. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Suficiente impugnação aos fundamentos da sentença. Preliminar rejeitada.

CONTRATO BANCÁRIO. Relação de consumo caracterizada. Consentimento da vítima não demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco profissional. Ausência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inexistência de qualquer indício de que o consumidor tenha fornecido credenciais ou senhas de uso pessoal a terceiros ou ele mesmo tenha se beneficiado das transferências. Dever do banco de evitar transações por terceiros. Enunciado 14 TJSP. Falha de segurança pelo acesso de terceiro ao aplicativo. Responsabilização do banco devida. Danos morais. Não cabimento. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de negativação indevida. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de

fls. 96/99, cujo relatório se adota, que julgou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial formulado por THIAGO ADAN DONATTO contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, condenando o autor a honorários advocatícios ao patrono da parte contrária fixados em 10% do valor dado à causa, com a ressalva do art. 98, §3º, do Código de Processo Civil, por ser beneficiário da justiça gratuita. Custas pela assistência judiciária*”.

Inconformado, insurge-se a parte autora. Sustenta que (i) a operação contestada destoava de seu perfil de movimentação e que houve falha na prestação de serviços, visto que em outras oportunidades foi enviada mensagem sobre alerta de possível fraude, o que não ocorreu na situação narrada; (ii) a falha na segurança dos serviços prestados pelo réu importa no dever de indenizar pelos danos causados, diante da responsabilidade objetiva dos fornecedores e vulnerabilidade do consumidor; (iii) tão logo percebeu o golpe, comunicou o réu para adotar as providências cabíveis, não havendo desídia de sua parte; (iv) a fraude perpetrada por terceiros configura fortuito interno, integrando o risco das operações bancárias, devendo ser afastada a excludente de culpa da vítima. Pugna pela reforma da sentença, com o acolhimento integral dos pedidos.

Contrarrazões a fls. 113/126.

Preparo que deixou de ser recolhido ante a gratuidade judiciária concedida à parte autora (fl. 30).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 6 de fevereiro de 2025.

É o relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 127).

Preliminarmente, afasto a alegação de violação ao princípio da dialeticidade suscitado pela parte ré (fl. 114), pois há suficiente impugnação aos fundamentos da sentença e a pretensão recursal pode ser compreendida a contento. Conhece-se, portanto, do recurso da parte autora.

Trata-se de ação indenizatória na qual a parte autora relata que é correntista da instituição financeira ré e que em 27 de março de 2024, foi vítima de fraude, visto que seu celular foi invadido por hackers, que acessaram sua conta da Caixa Econômica Federal e realizaram transferência de R\$10.000,00 para sua outra conta mantida perante o Banco Santander. Então, a partir da conta do banco réu, terceiros efetuaram pagamento de boleto de R\$10.000,00, constando como beneficiária pessoa desconhecida. Narra que procedeu à lavratura de boletim de ocorrência sobre os fatos, realizou contestação junto ao BACEN e solicitou à ré o estorno dos valores, o que foi negado. Destaca que se trata de movimentação atípica e que deveria ter sido detectada por sistema de segurança do banco réu. Sustenta que houve falha na prestação de serviços e pleiteia indenização material no importe de R\$10.000,00, bem como por danos morais, no valor de R\$10.000,00.

Por seu turno, o banco réu alegou que não houve falha na prestação de serviços, posto que as operações foram realizadas a partir do acesso da conta da parte autora com uso de login e senha pessoal em dispositivo habitual e em ambiente seguro. Argumentou que a parte autora confessou em boletim de ocorrência que fragilizou o acesso de sua conta por meio de seus dados, ao acreditar em promessa de investimento recebida em rede social. Destacou que mantém sistema antifraude e com monitoramento constante, destacando que o acesso mediante uso de dados pessoais é de responsabilidade do titular, procedendo à análise de segurança, à qual não sobreveio constatação de irregularidade. Defendeu que se trata de fortuito externo e que os danos decorrem de culpa da vítima, o que afasta a responsabilidade

civil da apelante, destacando que a parte autora não comprovou minimamente a suposta fraude e que a parte autora não comprovou os alegados danos morais que justifiquem a indenização pleiteada.

Cinge-se a controvérsia a respeito da responsabilidade objetiva da instituição bancária pelo golpe sofrido pela parte autora, pelo qual terceiros obtiveram acesso à sua conta bancária e efetuaram o pagamento de boleto no valor de R\$10.000,00.

Consta dos autos que à autoridade policial (fls. 28/29), a parte autora declarou que se interessou por proposta de investimento promovida em rede social e então recebeu contato de terceiro, tendo efetuado o pagamento inicial de R\$150,00. Contou que depois houve uma chamada de vídeo pelo Google Meet e que por meio de um vírus, o golpista teve acesso às suas contas. Ademais, na reclamação aberta junto ao réu (fls. 24/25), o apelante relatou que realizou encontro virtual com o golpista e que após isso percebeu que haviam acessado suas contas e feito o pagamento do boleto fraudulento.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

A narrativa da peça inicial reveste-se de veracidade e verossimilhança, considerando que a parte apelada lavrou boletim de ocorrência junto às autoridades policiais.

Ademais, reforça os argumentos da parte autora os comprovantes apresentados a fls. 20/23, que demonstram a realização de pagamento de boleto de R\$10.000,00, no dia 27 de março de 2024.

Verifica-se que a parte ré, por sua vez, não apresentou qualquer documento apto a comprovar que as transações foram realizadas pela parte autora em pessoa. No contexto de contratações digitais, a comprovação da validade do negócio jurídico exige elementos adicionais, como registros eletrônicos confiáveis, dados que assegurem a autenticidade das partes (e.g., uso de assinaturas eletrônicas qualificadas ou tokens), bem como evidências que confirmem o vínculo entre a pessoa e o contrato efetivamente celebrado. Frisa-se, nada disso fora apresentado pela parte ré.

O ônus de comprovar a regularidade da contratação recai sobre a instituição financeira, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor quando presente sua hipossuficiência.

Assim, era ônus da parte ré comprovar ter a parte autora realizado as transações de crédito impugnadas. Todavia, desse ônus não se desincumbiu, pois somente ele dispunha de condição técnica de providenciar referida prova em razão da impossibilidade e hipossuficiência da parte apelada em produzir prova negativa em seu favor (prova diabólica).

Ademais, é notório o uso de práticas ilícitas ou ardis pelos falsários para clonagem de cartões, falsificação de assinaturas, uso indevido de documentos e senhas e invasão de computadores ou smartphones mediante utilização de aplicativo espião, o que põe à calva que nem sempre as contratações indevidas ocorrem em razão de negligência do correntista.

Também é cediço que os bancos atuam como prestadores de serviços e, nessas condições, submetem-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à atividade exercida, conforme preceitua o artigo 14 da Lei 8.078/90, *in verbis*:

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado.

Nesse sentido, incide a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Sobre o tema, vale repisar:

“Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responsabilidade na forma da Súmula nº 479 do STJ. Indenização material bem fixada na origem”. (TJSP, 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal, Apelação Cível nº

1037240-68.2021.8.26.0002, Relator Hélio Faria, Julgado em 12 de dezembro de 2021).

No presente caso, verifica-se que a parte ré não se desincumbiu do ônus de provar a ocorrência de qualquer excludente que a isentasse da responsabilidade imputada. Afirma, em sua apelação, que as operações foram feitas de forma legítima e regular, e que as hipóteses possíveis são a realização de transferência pela parte autora ou por terceiros portadores de suas credenciais, ou, ainda, por terceiros fraudadores, mas sem nada comprovar neste sentido.

Tal cenário conduz à conclusão de que compete ao à parte ré, na qualidade de fornecedor, ressarcir o prejuízo suportado pela parte autora, na condição de consumidor, uma vez que as transações impugnadas, fruto de atividade fraudulenta, perpetrada por terceiros, em razão de falha no dever de segurança, não são atribuíveis à parte autora. Este e. Tribunal possui jurisprudência neste sentido:

“APELAÇÃO - Ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais - Transferências desconhecidas e não autorizadas, via PIX, da quantia total de R\$ 500,00, em prol de terceiro estranho à lide - Sentença de procedência - Apelo do réu - Descabimento - Responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do serviço, com a inversão legal do ônus da prova em favor do consumidor - Incidência do art. 14 do CDC - Defesa apresentada nos autos que se revela deveras genérica, calcada na impossibilidade de responsabilização do insurgente por ato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima. Excludentes de responsabilidade, todavia, não comprovadas nos autos - Fortuito interno - Dever de reparar o prejuízo material suportado pelo autor bem reconhecido em. (...) RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP, ap 1004153-89.2022.8.26.0066, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, j. 24/03/2023).

Desse modo, havendo defeito na prestação do serviço, forçosa a recomposição do prejuízo suportado pelo consumidor, razão pela qual o pagamento realizado em seu nome deve ser declarado nulo e os valores descontados indevidamente devem ser objeto de restituição, de forma simples.

É fato que a parte autora teve seu nome utilizado indevidamente, com descontos feitos em conta corrente por movimentações feitas por terceiro. Tendo sido demonstrado, portanto, que a parte ré não agiu da forma adequada para se evitar que tais fraudes ocorram, é de rigor a condenação à reparação por danos materiais, com a restituição dos valores cobrados indevidamente.

Não comporta provimento, contudo, o recurso da parte autora quanto à pretensão de condenação por danos morais.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se À natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial,

como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pelo consumidor, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada. Frise-se que não houve negativação indevida do nome do requerente e que a efetivação das operações não ensejou a violação a quaisquer dos atributos da personalidade da parte autora, de modo que a falha na prestação de serviços pelo réu ocasionou mero dissabor inerente à vida em sociedade, o que afasta o pretendido dever de indenizar.

A jurisprudência deste Tribunal corrobora com este raciocínio:

Responsabilidade civil – Prestação de serviços – Conta digital - Operações bancárias não reconhecidas pela autora, via cartão de crédito digital 'Mercado Pago', no valor total de R\$ 3.400,00, após ter clicado em 'link' de e-

mail falso que alertava risco de segurança em sua conta – (...) – Dano moral – Negativa de restituição dos valores contestados que não impôs à autora mais do que mero aborrecimento – Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Réus que também foram vítimas da atuação de criminosos – Inaplicabilidade, ademais, da teoria do 'desvio produtivo' – Autora que não demonstrou que tivesse despendido grande tempo para tentar resolver o caso administrativamente - Sentença de procedência parcial que há de persistir – Apelo dos réus e apelo da autora desprovidos. ([Ap. 1014813-50.2022.8.26.0032](#); Rel.: José Marcos Marrone; 23ª Câmara de D. Priv.; Foro de Araçatuba – 3ª Vara Cível; d. j.: 11/07/2024, g. n.)

Nesse sentido, o caso em tela não é capaz de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora. Trata-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Em consequência, a sentença hostilizada comporta reparo, com a procedência do pedido de restituição do valor de R\$10.000,00, despendido em pagamento de boleto não reconhecido pela parte autora (fl. 20), valor este a ser monetariamente corrigido, de acordo com a Tabela Prática de Débitos Judiciais do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data de propositura da ação, acrescido de juros de mora da citação, por se tratar de ilícito contratual (CC, art. 405), à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024; e a partir daí, à taxa correspondente ao resultado da subtração do IPCA da Taxa Selic (CC, art. 406, §1º). Indefere-se a indenização por danos morais.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora. Considerando a alteração do julgado e sucumbência

recíproca entre as partes, impõe-se a reforma da sentença para condenar às partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que serão fixados da seguinte forma: (i) a parte autora deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 15% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (fl. 13), observada a gratuidade; e (ii) o banco réu, sucumbente em razão dos valores descontados indevidamente em razão da fraude, deverá arcar com o pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator