



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000446925

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1010258-09.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado KYONES BARBOSA FREIRE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.384

Apelação nº 1010258-09.2023.8.26.0564

Foro de São Bernardo do Campo / 3ª Vara Cível

Juiz(a): Senivaldo dos Reis Júnior

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Kyones Barbosa Freire

CONTRATO BANCÁRIO. OPERAÇÃO FINANCEIRA QUESTIONADA. SUBTRAÇÃO DO APARELHO CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA DESAUTORIZADA E FORA DO PERFIL DO CLIENTE. IMEDIATA COMUNICAÇÃO AO RÉU. FALHA DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU.

LEGITIMIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PARA INTEGRAR O PROCESSO.

FALHA DO SERVIÇO RECONHECIDA. DANOS MATERIAIS BEM CARACTERIZADOS.

A análise da tese e da antítese, em cotejo com a prova documental produzida nos autos, revela que a transação bancária não foi autorizada pelo autor. Tudo nos autos aponta no sentido de que o aparelho celular do autor foi mesmo extraviado e utilizado por terceiros de forma fraudulenta para realizar a transação bancária. Outrossim, a operação se encontra fora do perfil do autor. Ora, a transação questionada pelo autor poderia não ter sido autorizada pelo réu se o sistema de segurança bancário fosse efetivamente seguro. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de celulares e dispositivos portáteis, com tamanha facilidade, o réu deve assegurar a absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Fica mantida a condenação do réu à devolução da quantia transferida sem autorização do autor.

DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. O abalo moral oriundo da prática delituosa não se confunde com o mero transtorno pelo qual o Autor teve de passar em razão da falha do serviço bancário. Não será reconhecido o nexo causal entre a transferência bancária desautorizada e sofrimento experimentado pelo autor em razão da prática de crimes por terceiros.

Recurso do réu parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 229/240), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente os pedidos formulados por KYONES BARBOSA FREIRE nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos morais que move em face do BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

A ação versa sobre a devolução de valores oriundos de transação bancária realizada mediante o uso desautorizado de dispositivo de aparelho celular do autor, após ter sido vítima de crime de furto praticado por terceiros.

O autor narra na inicial que, em 27/03/2023, teve furtado seu aparelho de telefonia móvel, seus documentos pessoais e seus cartões bancários. Ao perceber a subtração de seus bens, comunicou o fato às administradoras dos cartões. Na oportunidade, o réu lhe informou que foi subtraída a quantia de R\$10.000,00 de sua conta bancária, mediante transferência. Tentou solucionar o problema na esfera administrativa, sem êxito. Aduz padecimento de danos de ordem material e moral.

Ao proferir a sentença, o nobre magistrado *a quo* inicialmente definiu o réu como parte legítima para integrar o processo. Aplicou as normas do Código de Defesa do Consumidor e inverteu o ônus de prova. Citou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e, ainda, o risco da atividade assumido pelo réu. Por fim, entendeu o douto juízo que a operação bancária destoava do perfil de consumo do correntista. Acolheu a pretensão indenizatória por danos morais e materiais.

Assim, julgou “(...) *PROCEDENTE EM PARTE a presente demanda, com resolução de mérito nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar BANCO SANTANDER: a) à restituição de R\$ 10.000,00, que corresponde ao valor da transferência bancária impugnada na inicial, observando-se que, os valores deverão ser corrigidos monetariamente pelo IPCA (CPC, art. 389, parágrafo único) desde a data do ajuizamento da ação, acrescido de juros de mora conforme a taxa legal (CC, art. 406) diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024, a partir do evento danoso; e b) a pagar, a título de danos morais, o valor de R\$ 10.000,00, que deverá ser atualizado monetariamente pelos índices da tabela prática do Tribunal de*



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Justiça de São Paulo, a partir de seu arbitramento, em observância ao disposto pela Súmula 362 do STJ, e acrescido de juros de mora a contar da data da citação. Consigno que, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária será apurada pelos índices da tabela prática do Tribunal de Justiça e os juros de mora serão de 1% ao mês. A partir de 30.8.2024, a atualização monetária será apurada pela variação do IPCA do IBGE (art. 389, parágrafo único, Código Civil). Já os juros de mora contar-se-ão pela diferença da taxa Selic e variação do IPCA-IBGE, com exclusão de eventuais valores negativos, o que será calculado mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024 (art. 406, parágrafos 1º e 3º, do mesmo código) Tendo a parte autora decaído de parte mínima e também levando em conta o entendimento consolidado na Súmula n. 326 do STJ, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação”.

Inconformado, o réu BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A recorre (fls. 243/257). Insiste que figura como parte ilegítima para integrar o processo. Ressalta o contexto probatório, especificamente a habilitação do dispositivo celular, a transação bancária realizada por meio de senhas e cadastro biométrico, bem como a transação bancária realizada no limite autorizado pela parte autora. Diz que atuou para mitigar os efeitos da transação fraudulenta. Defende que inexistente falha de serviço ou ato ilícito praticado pelo réu. Entende que devem ser acionados os terceiros titulares da conta para a qual foi transferido o valor. Refuta os danos morais e, alternativamente, pede a redução do valor estimado pelo duto juízo.

Contrarrazões da autora (fls. 267/271).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Da legitimidade da instituição financeira

O réu ostenta legitimidade para figurar no polo passivo da lide e deve responder pelos danos suportados pelo autor, em decorrência da falha na segurança do serviço.

O autor celebrou com o réu um contrato de abertura de conta corrente e aderiu ao serviço bancário. A ré possui o dever de resguardar a segurança das transações bancárias.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

É quanto basta a firmar a pertinência subjetiva no polo passivo da ação.

Era despiciendo à solução da lide sequer perquirir a identificação dos supostos fraudadores, uma vez que, mesmo na hipótese de fraude (como parece ter efetivamente ocorrido no caso concreto), a ré não se exime da responsabilidade de prestar o serviço bancário e do dever de assegurar a segurança das transações bancárias, mormente se operadas por meio digital.

Passa-se ao exame do mérito.

Da responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, a ré é prestadora de serviços (fornecimento, aquisição, uso e administração de cartão de crédito), e o autor é consumidor desses serviços.

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema financeiro, têm-se tornado frequentes.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos e administradoras de cartões de crédito, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Na específica hipótese dos autos, o autor teve seu aparelho celular e cartão bancário furtado no dia 27 de março de 2023 por terceiros criminosos.

O autor comunicou os fatos no mesmo dia e, no entanto, terceiros desautorizados tinham realizado a transferência bancária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O réu defende a regularidade das transações feitas mediante uso de senha e aparelho celular liberado para transações financeiras.

O autor instruiu a petição inicial com boletim de ocorrência, “print” de celular, reclamação feita ao réu (fls. 15/20). Durante a instrução



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

de prova, em atendimento à determinação judicial, juntou os extratos bancários indicativos de movimentação bancária e nota fiscal de aquisição de novo aparelho celular (fls. 176 e seguintes).

O réu exibiu as telas de seu sistema interno (fls. 82, 87/91, 169/170).

Pois bem, a análise da tese e da antítese, em cotejo com a prova documental produzida nos autos, revela que a transação bancária não foi autorizada pelo autor.

Tudo nos autos aponta no sentido de que o aparelho celular do autor foi mesmo extraviado e utilizado por terceiros para realizar a transação fraudulenta.

Milita, ainda, a favor do autor o fato de ter se dirigido imediatamente à instituição bancária e à autoridade policial e feito registrar ocorrência a respeito do evento, algo incompatível com a conduta de alguém que praticou fraude.

O réu alega que as operações ocorreram mediante uso de senha e aparelho celular cadastrado no sistema. Diz, outrossim, que as operações se encontram dentro do perfil da autora. Razão, contudo, não lhe assiste.

O extrato bancário demonstra que o Autor não efetuava transações bancárias em valor elevado e correspondente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Portanto, a autorização da transação bancária que retirava, de uma única vez, todo o saldo positivo do autor é transação fora do perfil dele.

Forçoso reconhecer que as argumentações tecidas pelo réu em sua defesa não comportam acolhimento.

Ora, a transação questionada pelo autor poderia não ter sido autorizada pelo réu se o sistema de segurança bancário fosse efetivamente seguro.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de celulares e dispositivos portáteis, com tamanha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

facilidade, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes.

O réu é pessoa fortalecida dentro do conglomerado econômico mundial. Para aumentar seus lucros, o réu prefere autorizar com agilidade as transações bancárias fora da agência bancária. Para reduzir suas despesas, o réu prefere digitalizar e robotizar o serviço de atendimento ao consumidor e, de forma unilateral, define os limites das transações e autorizada o aumento da margem dos limites de transações a serem realizadas a distância. Nesse cenário com tantos bônus, não seria sequer justo que se eximisse das consequências produzidas pela exploração da atividade econômica.

A teoria do risco da atividade norteia a solução em desfavor do réu.

Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, súmula 479).

Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14 acima referido. Apenas a prova do dolo ou da culpa da autora, ao realizar pessoalmente as operações impugnadas ou ao permitir que terceiros obtivessem acesso ao sistema informatizado da ré mediante uso de sua senha pessoal, eximiria o réu do dever de indenizar, o que não ocorreu no caso concreto.

Ressalta-se novamente que há verossimilhança na alegação da autora, e sua hipossuficiência técnica em relação aos procedimentos de segurança eletrônica utilizados pelo réu é evidente.

Com efeito, a boa-fé processual, a lealdade e a solidariedade que devem nortear os sujeitos da relação jurídica processual impõem a distribuição do ônus da prova a quem tenha melhores condições de produzi-la, de acordo com as circunstâncias do caso concreto. Do contrário, estar-se-ia impondo ao autor o ônus de produzir prova de fato negativo – prova diabólica – (não realizou as operações impugnadas).

Cabia ao réu comprovar que a transação bancária de valor elevado foi autorizada pelo autor. Porém, não se desincumbiu desse ônus.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Inexiste a culpa exclusiva da vítima, a infirmar a responsabilidade do banco.

Anote-se que a Egrégia Corte Superior já pacificou o entendimento de que o consumidor não pode ser responsabilizado pelo débito gerado por operações fraudulentas, realizadas por terceiros com cartão magnético da vítima, no lapso compreendido entre o extravio e sua comunicação, por se tratar de fortuito interno.

Nesse sentido:

“RECLAMAÇÃO. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS NO LAPSO EXISTENTE ENTRE O DELITO E A COMUNICAÇÃO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

1. Conforme entendimento sufragado por esta Corte em recursos especiais representativos de controvérsia, submetidos ao rito do art. 543-C do CPC, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, pois tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp 1.199.782/PR e Resp 1.197.929/PR).

2. Aplicação da Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 3. Reclamação procedente." (Rcl 8946/DF, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, DJe de 29/10/2012).

Partindo dessas premissas, a autorização da transação bancária fora do perfil do autor gerou danos materiais, sendo cabível a restituição da quantia pelo réu.

Danos morais não caracterizados

Pelo que se permite aferir, o autor foi vítima de furto de aparelho celular e sofreu danos materiais oriundos de transação bancária desautorizada.

Conquanto reconhecido o dano material e determinado o retorno das partes ao “status quo ante”, inexistente responsabilidade do réu no que atine aos danos morais.

Considerada a prática delitiva, não se verifica o nexo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

causalidade entre o serviço bancário e o sofrimento psicológico do autor.

É bem sabido que o Autor possa ter experimentado sofrimento em razão do crime contra ele praticado. Se sofreu dano moral, decorre da prática delitiva.

De todo o modo, o réu não figura sequer como partícipe e não possui culpa pelo furto praticado por terceiros criminosos.

O abalo moral oriundo da prática delituosa não se confunde com o mero transtorno pelo qual o Autor teve de passar em razão da falha do serviço bancário.

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela. Com a devida vênia, não será reconhecido o nexo causal entre a contratação com vício de vontade e o sofrimento experimentado pelo autor em razão da prática de crimes por terceiros.

Por tais fundamentos, fica afastada a condenação do réu ao pagamento de danos morais.

A r. sentença será reformada nesse ponto.

3. Em face do exposto, o recurso do réu será provido em parte, para afastar a condenação por danos morais. Tendo em vista o resultado do julgamento e o provimento parcial do recurso, não serão majorados os honorários advocatícios em grau recursal.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.