



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000052859**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000550-85.2025.8.26.0459, da Comarca de Pitangueiras, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado CLAUDIO APARECIDO MOURA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1000550-85.2025.8.26.0459**

**Apelante: BANCO SANTANDER S/A**

**Apelada: CLAUDIO APARECIDO MOURA**

**Origem: 02ª Vara Cível do Foro de Pitangueiras**

**Voto nº 18.520**

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDA E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO.**

**RECURSO DA RÉ. NÃO CONHECIMENTO PARCIAL.** O banco apelante trouxe a discussão sobre aplicação da SELIC. Todavia, a r. sentença já aplicou a novel legislação e o entendimento do Superior Tribunal de Justiça. **Não conhecimento do recurso quanto ao item antes mencionado.**

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. PAGAMENTO INDEVIDO DE BOLETO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. FALHA NO CONTROLE DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS.** Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência em relação ao corréu BANCO SANTANDER S/A e improcedente em relação ao corréu GERAL CASHING FACILITADORA LTDA. Recurso do banco corréu. **Primeiro, reconhece-se a legitimidade ativa do banco corréu.** A narrativa da petição inicial descreveu a relação jurídica das partes e articulou lógica e adequadamente os fundamentos (causa de pedir) e o pedido. Narrou-se a ocorrência de fraude, com o pagamento de boletos fraudulentos. Era o suficiente para aplicação da teoria da asserção. Rejeitada também o pedido de condenação da emissora dos boletos como parte legítima. A ação foi julgada improcedente em relação àquela corré, mas sem recurso da parte autora. Apelante não fez uso dos institutos próprios (chamamento ao processo ou denunciação da lide). Alegações rejeitadas. **Segundo, reconhece-se a responsabilidade pelo fato do serviço.** Restou evidente a falta de eficiência da instituição bancária ré, para evitar as transferências impugnadas. Autor que ao receber as mensagens de agendamento dos boletos desconhecidos, entrou imediatamente em contato telefônico com o réu solicitando o cancelamento os referidos pagamentos agendados. Instituição financeira que permitiu a quitação antecipada dos boletos, utilizando do saldo de cheque especial do consumidor. O setor de fraudes da ré deveria impedir as transações, providenciado uma

*auditoria para verificar a autenticidade dos boletos. Todavia, mesmo diante da impugnação tempestiva do consumidor, autorizou o pagamento, trazendo prejuízo financeiro ao autor. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Nulidade das contrações. **Terceiro, mantém-se a indenização por danos materiais.** Em decorrência da fraude, os fraudadores lograram pagamento dos valores de R\$ 1.993,47 e R\$ 3.877,61. Assim, de rigor a devolução dos valores indevidamente descontados da autora, bem como de todos os juros, encargos e taxas decorrentes da utilização do limite do cheque especial causada pelos descontos indevidos. **E quarto, mantém-se a reparação dos danos morais.** É preciso levar em consideração a atuação do réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que o autor teve de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada procedente.***

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu **BANCO SANTANDER S/A** no âmbito da ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por **CLAUDIO APARECIDO MOURA**.

A r. sentença (fls. 288/296) **julgou procedente a ação em relação ao corréu BANCO SANTANDER S/A e improcedente em relação ao corréu GERAL CASHING FACILITADORA LTDA**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *Inicialmente rejeito as preliminares de ilegitimidade de parte levantadas pelos requeridos. Deve-se aplicar ao caso a teoria da asserção, de acordo com a qual "em razão da posição abstratista adotada pelo CPC quanto à natureza jurídica do direito de ação, as condições desta são examinadas em tese e in statu assertionis, isto é, no estado da asserção, tal como postos os fatos pelo autor na inicial, ao mérito cumprindo aferir, conforme a prova produzida, a veracidade das asserções"* (TJSP, 1ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº. 9110380-25.2009.8.26.0000, rel. Cláudio Godoy, j. 25/06/2013, v.u.). (...) No caso concreto o autor pretende a declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais alegando que foi vítima de fraude em razão de ato culposos dos requeridos. Assim, caso não seja comprovada nenhuma conduta ilegal dos bancos réus, será caso de improcedência dos pedidos e não de ilegitimidade de parte. A questão controvertida, portanto, não é de legitimidade, mas sim quanto à própria existência do direito perseguido. Logo, afasto as preliminares arguidas e passo à análise do mérito. Inicialmente, convém

*lembrar que a relação existente entre o autor e o réu é própria de consumo, pois a demandante enquadra-se no conceito de consumidor, previsto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, e o demandado, por sua vez, no conceito de fornecedor, constante do artigo 3º do mesmo estatuto legal. Dessa forma, a relação jurídica que se estabeleceu entre as partes deve ser interpretada em consonância com as normas consumeristas. Não obstante, no caso dos autos, não é necessária decisão judicial para inversão do ônus da prova, haja vista que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, §3º, traz regra específica de distribuição do onus probandi, diversa daquela prevista no artigo 373 do Código de Processo Civil. Pela disposição em comento, o fornecedor só não será responsabilizado pelos danos causados por defeitos na prestação dos serviços quando provar: (a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; ou (b) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No entanto, a incidência do Código de Defesa do Consumidor não importa no acolhimento automático dos pedidos autorais ou declaração de nulidade das cláusulas contratuais, pois exigível exame do contrato diante da legislação bancária e da comum, da existência de vício de vontade, o que será aferido a seguir no caso em tela. Com relação ao BANCO SANTANDER os pedidos são procedentes. A parte autora comprovou a existência dos descontos, nos valores de R\$ 3.877,61 e R\$ 1.993,47, referentes a dois boletos bancários, conforme extrato de sua conta corrente acostado às fls. 16. Contudo, o requerido não se desincumbiu do ônus quanto à comprovação da regularidade do negócio jurídico, uma vez que na oportunidade de anexar aos autos o chamado aberto realizado pelo autor presencialmente em uma de suas agências, de nº 248105240, na tentativa de cancelar o agendamento dos referidos boletos desconhecidos, ficou-se inerte, além de juntar documentos de difícil elucidação. O banco réu fundamenta sua defesa na alegação de que o pagamento se deu de forma eletrônica via aplicativo móvel, apresentando documentos que, em tese, comprovariam a regularidade da operação (fls. 93/107). Ocorre que, a partir da análise detida dos elementos probatórios revela fragilidades que impedem o reconhecimento da validade da contratação. Em que pese as alegações de legitimidade da transação, por suposta culpa exclusiva de terceiro, é pacífico nos Tribunais Superiores o entendimento de que a responsabilidade das instituições bancárias é objetiva no caso relatado nos autos, inclusive com a edição da 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 de operações bancárias". É exatamente o caso dos autos. Restou incontroverso, uma vez que a parte autora, ao receber as mensagens de agendamento dos boletos desconhecidos, entrou imediatamente em contato telefônico com o requerido, além de ter se dirigido à agência bancária e solicitado a abertura de um chamado com o nº de protocolo 248105240, na tentativa de cancelar os referidos pagamentos agendados (fls. 282). Diante disso, verifica-se que houve falha no sistema oferecido pelo banco SANTANDER, pois deixou de tomar as devidas precauções para que terceiros obtivessem dados sensíveis a seus clientes. O pagamento do boleto falso também é incontroverso, pois o próprio banco requerido informa que ele ocorreu, mas o valor foi entregue a terceiro, não sendo possível realizar o estorno. É evidente que o requerido SANTANDER responde pelo fortuito interno ocorrido, pois por negligência permitiu o acesso à conta corrente, facilitando o agendamento e pagamento de boletos na conta bancária do autor sem sua prévia permissão e não realizando o cancelamento ao ser avisado por ele do ocorrido. Lembre-se que cabe à empresa tomar as cautelas necessárias para que pessoas não celebrem contratos em nome de terceiros, sob pena de responderem pela negligência. Assim, a declaração da inexigibilidade do débito referente aos boletos descontados*

*na conta corrente do autor é medida que se impõe. E os danos morais alegados também devem ser reconhecidos. O caso dos autos suplanta os meros aborrecimentos cotidianos, pois em razão de uma grave falha no sistema de segurança informatizado do requerido BANCO SANTANDER o autor se viu lesado, considerando ainda que os pagamentos foram compensados no limite de seu cheque especial, sujeito a cobrança de juros. (...) Nesse sentido, ocorrido o fato gerador e identificadas as situações dos envolvidos, segue-se a constatação do alcance do dano produzido, caracterizando-se o de cunho moral pela simples violação da esfera jurídica, afetiva ou moral, do lesado. Ora, essa verificação é suscetível de fazer-se diante da própria realidade fática, pois, como respeita à essencialidade humana, constitui fenômeno perceptível por qualquer homem normal: por exemplo, a dor pela morte de um filho sofrida pela mãe; a desonra de que é vitimada pessoa honesta; a angústia de quem vê privada de seu nome a divulgação de obra estética que criou, e assim por diante. É que as lesões morais derivam imediata e diretamente do fato lesivo, muitas vezes deixando marcas indeléveis na mente e no físico da vítima, mas outras sob impressões internas, imperceptíveis às demais pessoas, mesmo íntimas. São, de resto, as de maior amargor e de mais desagradáveis efeitos para o lesado, que assim pode, a qualquer tempo, reagir juridicamente. Essas observações coadunam-se, aliás, com a natureza dos direitos lesados, eis que, como acentuamos, compõem o âmago da personalidade humana, sendo identificáveis por qualquer pessoa de senso comum. Uma vez atingidos, produzem os reflexos danosos próprios, de sorte que basta, em concreto, a demonstração do nexu etiológico entre a lesão e o evento. [...] dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto', ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Contudo, quanto ao valor pleiteado a título de indenização não assiste razão o autor, uma vez que o dano moral compreende uma satisfação compensatória do constrangimento sofrido, mas não deve ser arbitrada de forma a se tornar fonte de enriquecimento da parte que a pleiteia. No caso em apreço, o valor requerido não pode prevalecer, sob pena de se legitimar o ganho extremamente excessivo, o que está em desacordo com jurisprudência. Atento aos balizamentos impostos pela doutrina e pela jurisprudência, às circunstâncias do caso concreto, já ressaltadas anteriormente, à capacidade financeira das partes e também às vertentes sancionadora e reparatória ínsitas a todas as indenizações, fixo a indenização pretendida pela autora no valor de R\$ 5.000,00, absolutamente razoável frente a tudo quanto se analisou. Com relação à requerida GERAL CASHING FACILITADORA LTDA os pedidos são improcedentes. Isso porque não ficou comprovado nos autos que ele tenha cometido qualquer ato ilícito que pudesse facilitar ou favorecer a fraude perpetrada em desfavor da autora. Como dito acima, a fraude somente foi possível porque os fraudadores possuíam acesso à conta corrente do autor junto ao Banco SANTANDER. A Requerida apenas foi utilizada para emitir o boleto em nome de terceiros. Assim, a requerida GERAL CASHING não agiu com negligência ao emitir o boleto, de forma que não pode ser responsabilizado em razão da culpa exclusiva de terceiros, nos termos do inciso III do § 3º do Art. 12 do Código de Defesa do Consumidor. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados em face da requerida GERAL CASHING FACILITADORA LTDA e JULGO PARCIALMENTE ROCEDENTES os pedidos formulados em face do BANCO SANTANDER para declarar a inexigibilidade dos pagamentos dos boletos de valores R\$ 3.877,61 (três mil oitocentos e setenta e sete reais e sessenta e um centavos) e R\$ 1.993,47 (mil e novecentos e noventa e três reais e quarenta e sete centavos) e o seu*

*ressarcimento em sua totalidade, bem como para condená-lo a pagar ao autor uma indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizada monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a partir da data do arbitramento (sentença) e acrescida de juros moratórios conforme a taxa legal prevista no artigo 406 do Código Civil (taxa Selic deduzido o IPCA) a partir do evento danoso (Súmula 362 do STJ). Condeno o BANCO SANTANDER ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor total da condenação (artigo 85, §2º, do CPC). Diante da improcedência dos pedidos em face da GERAL CASHING FACILITADORA LTDA, condeno o autor ao pagamento dos honorários advocatícios em favor desta requerida, fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do artigo 85, §8º, do CPC. Ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do CPC. Transitada em julgado, arquivem-se os autos. Publique-se. Intimem-se.”*

O autor opôs embargos de declaração (fls. 300/302), suscitando que em que pese na r. sentença tenha sido declarado a inexigibilidade da cobrança dos boletos bem como sua restituição, deixou de mencionar que deve ser ressarcido também ao Autor os juros cobrados pelo banco em decorrência da compensação dos boletos no limite do cheque especial, dos quais os valores devem ser apurados em sede de liquidação de sentença.

Os embargos de declaração restaram acolhidos (fls. 314/315), sanando a omissão apontada, esclarecendo que a condenação do Banco Santander (Brasil) S/A ao ressarcimento "em sua totalidade" abrange não apenas os valores dos boletos fraudulentos (R\$ 3.877,61 e R\$ 1.993,47), mas também todos os juros, encargos e taxas decorrentes da utilização do limite do cheque especial causada pelos descontos indevidos, valores estes a serem apurados em liquidação de sentença mediante apresentação dos extratos bancários pertinentes.

O banco réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 318/338). Preliminarmente, alegou sua ilegitimidade passiva. E no mérito, em síntese, alegou a validade dos negócios jurídicos. Ressaltou que o dever de segurança foi observado e que as transações foram realizadas através do celular habilitado/vinculado em 15/11/2023 reconhecido e de posse do cliente. Ademais, alegou a ausência de danos materiais e morais passíveis de reparação. Asseverou que, por cautela, caso mantida a anulação das transações, é imprescindível determinar que os valores sejam restituídos pelas corrés que receberam os pagamentos, sob pena de enriquecimento ilícito, vedado pelo art. 884 do Código Civil. A devolução deve observar o princípio da restituição ao status quo ante, de modo que quem efetivamente recebeu a quantia deve devolvê-la, e não a instituição que apenas processou a operação regular. Ao final, pugnou pela improcedência da ação, ou subsidiariamente, da aplicação da taxa Selic simples, deve ser utilizada como substituta tanto dos juros quanto da correção monetária para a atualização de débitos de natureza civil.

O autor e a corré Geral Cashing apresentaram **contrarrazões** (fls. 349/354 e 357/366) pugnando pela manutenção da r. Sentença.

### **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e regularmente preparado (fls. 238/239).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

### **PASSO A ANALISAR O RECURSO.**

#### **1. Não conhecimento do recurso**

O banco apelante trouxe a discussão sobre aplicação da SELIC (fls. 337): *"no caso de eventual condenação – hipótese aventada apenas com base no princípio da eventualidade –, deve-se aplicar a taxa SELIC SIMPLES como taxa de juros de mora, com fundamento no Art. 406 e 389 do CC, REsp 1.795.982/SP e Resolução n. 5171/24 do Conselho Monetário Nacional (CMN)."*

Todavia, a r. sentença já aplicou a novel legislação e o entendimento do Superior Tribunal de Justiça: *"atualizada monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a partir da data do arbitramento (sentença) e acrescida de juros moratórios conforme a taxa legal prevista no artigo 406 do Código Civil (taxa Selic deduzido o IPCA) a partir do evento danoso (Súmula 362 do STJ)."*

Aparentemente, o uso de petição padronizada não se deu conta do conteúdo do caso concreto.

**Ante o exposto, NÃO SE CONHECE deste ponto do recurso.**

**PASSO A EXAMINAR O RECURSO NA PARTE CONHECIDA.**

## **2. Legitimidade passiva do banco corréu**

Evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Na petição inicial, a autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários.

Identificou-se uma relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. Evidente a discussão sobre a responsabilidade do banco réu diz respeito ao próprio mérito da ação.

**Ademais, nem se diga que será possível se analisar o pedido de condenação da corré GERAL CASHING FACILITADORA LTDA como parte legítima (fls. 335). A ação foi julgada improcedente em relação àquela corré, mas sem recurso da parte autora.**

Ora, se o consumidor acionou dois devedores solidários, mas só um deles foi responsabilizado, falece ao corréu responsabilidade para discutir a solidariedade. Isso porque, insista-se, não fez uso dos institutos próprios (chamamento ao processo ou denunciação da lide).

Todavia, apesar da fundamentação da sentença, ela disse respeito apenas à relação jurídica entre consumidor e corré GERAL CASHING FACILITADORA, fica preservada a possibilidade de o banco Santander discutir, em ação própria e sob sua conta e risco, seu direito de regresso, para discutir a responsabilidade daquela corréu pela emissão do boleto ou cautelas na abertura de conta de pagamento.

**Concluindo-se, além de se afastar a alegação de ilegitimidade passiva do banco SANTANDER, rejeita-se o pedido de condenação da corré GERAL CASHING FACILITADORA.**

## **3. Responsabilidade da instituição financeira corré no evento danoso**

Em sua petição inicial (fls. 01/09), o autor sustentou que é titular de conta corrente nº 1002841-2, mantida junto à instituição financeira corré BANCO SANTANDER S/A. Relatou que no dia 13/10/2024 foi surpreendido com uma mensagem no seu celular de agendamento de pagamento de boleto para o dia 25/10/2024. Afim de constatar a veracidade dos fatos entrou em contato através do 0800 do qual obteve a informação de que fato havia a previsão para debitar 2 boletos, não reconhecendo o pagamento, o requerente solicitou abertura de chamado para que o

problema fosse solucionado. No dia seguinte, 14/10/2024 o Autor dirigiu-se pessoalmente e novamente foi informado de que os boletos seriam compensados na sua conta, assim como na ligação, o Autor solicitou a abertura de chamado para cancelamento desse pagamento agendado do qual lhe gerou o protocolo de nº 248105240. Narrou que acreditando que o problema seria solucionado, no dia 18/10 ao consultar o aplicativo para realizar um pagamento, constatou que haviam sido compensados do limite do cheque especial dois boletos na importância de R\$ 3.877,61 (três mil oitocentos e setenta e sete reais) e R\$ 1.993,47 (um mil novecentos e noventa e três reais e quarenta e sete centavos), cuja instituição emitente do boleto foi a segunda corrê. Relatou que ao procurar novamente a agência bancária, lhe foi informado que infelizmente nada poderia ser feito para solução do problema. Asseverou que não realizou e não autorizou qualquer agendamento desse boleto, e jamais efetivou qualquer transação com o banco emitente do boleto, bem como de seu beneficiário. Daí a origem da ação.

A corrê Geral Cashing Facilitadora LTDA foi citada (fls. 42) e apresentou contestação alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a validade da transação realizada com uso de senha pessoal, inclusive com cartão magnético. Argumenta que é um simples método de pagamentos e não tem ingerência sobre a ordem de pagamento efetivada. Alega inexistência de dano moral indenizável e a inexistência da relação de consumo (fls. 43/63).

O corrê Banco Santander foi citado (fls. 82) e apresentou contestação alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a validade da transação realizada através do ID Santander ativo em um dispositivo móvel habilitado e reconhecido pelo cliente. Alegou que, ao contrário do afirmado pela parte autora, o pagamento dos boletos não foi agendado previamente, e sim realizados diretamente no aplicativo bancário. Alega inexistência de dano moral e material indenizáveis, além de culpa concorrente e a inversão do ônus da prova. (fls. 93/107).

### **Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.**

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

**Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: movimentações indevidas realizadas por terceiros na conta bancária do autor.**

**Entretanto, a questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos à conta corrente da autora e sua movimentação. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

**Dois fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.**

**Primeiro, restou evidente a falta de cautela e proatividade da instituição bancária ré para evitar as transferências impugnadas.**

Conforme devidamente demonstrado pelo autor, ao receber as mensagens de agendamento dos boletos desconhecidos, entrou imediatamente em contato telefônico com o requerido, além de ter se dirigido à agência bancária e solicitado a abertura de um chamado com o nº de protocolo 248105240, na tentativa de cancelar os referidos pagamentos agendados (fls. 282). Destaca-se que esse fato sequer restou impugnado pela ré, tampouco esclarecido.

Aliás, chama atenção o fato dos boletos estarem agendados para pagamento no dia 25/10/2024 e apesar de no mesmo dia em que recebeu a notificação o autor já impugnar os boletos (13/10/2024), os boletos foram compensados no dia 18/10/2024 (fls. 15):

Dados do Pagamento:		
Data de Vencimento: 25/10/2024	Data de Pagamento: 18/10/2024	Valor Nominal: R\$ 1.993,47
Encargos: R\$ 0,00	Descontos: R\$ 0,00	Valor Total Recebido: R\$ 1.993,47

Ou seja, além de não ter bloqueado o pagamento dos boletos, antecipou a sua quitação, utilizando do saldo de cheque especial do consumidor. Um rematado absurdo!

Naquele cenário, o setor de fraudes da ré deveria impedir as transações, providenciando uma auditoria para verificar a autenticidade dos boletos. Todavia, mesmo diante da impugnação tempestiva do consumidor, autorizou o pagamento, trazendo prejuízo financeiro ao autor.

**E segundo, pontuo que o autor não entregou sua senha para terceiros.**

Em que pese a ré ter defendido que as operações foram confirmadas mediante Mobile Bank, conforme bem elucidado pelo douto magistrado de primeiro grau as provas produzidas são frágeis. Ademais, a instituição financeira não juntou qualquer documento acerca da transação, deixando de trazer informações imprescindíveis, como o registro de geolocalização do aparelho no momento da transação.

**Não bastava a simples alegação de que a operação foi realizada por meio de token.** Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor.

O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de senhas dos consumidores via aparelho celular e aplicativo.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

**Esse quadro probatório faz incidir a súmula nº 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."*

**Nesse sentido, confira-se recentes julgados do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:**

**"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.** 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.** 7. **Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo**

**ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-

probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'** (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza. 2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial" (AREsp 2.843.388/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025)

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam

**ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025)

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: '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.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido" (AgInt no REsp

**2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS,  
Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)**

**"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.
2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.
3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**
4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**
5. Como consequência, **a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.**
6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e 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".
7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).*

Essa compreensão também se formou nesta 12a. Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo, conforme se verifica nas ementas abaixo destacadas:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 4.000,00 e diversas transferências bancárias via PIX. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é a própria digital do correntista. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. A transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu,*

*devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos valores decorrentes de empréstimo e transações não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação Cível nº 1009721-03.2022.8.26.0223, de minha relatoria, julgado em 22/08/2023)*

*"Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos material e moral – Autora vítima de roubo de seu telefone celular, o mesmo no qual estava instalado o aplicativo de movimentação da conta-corrente bancária administrada pelo réu - Impugnação a transferências eletrônicas de dinheiro – Pretensão ao ressarcimento do desfalque e indenização por dano moral – Oito operações de transferência em sucessão, no mesmo dia do roubo, todas fora do perfil da autora - Versão impugnada precariamente pelo réu, mediante teses sobre a regularidade das operações com o uso de senha pessoal e biometria – Sentença de procedência da pretensão da autora com base na teoria do risco profissional ou do empreendimento – Súmula n. 479 do Col. STJ - Nexo de causalidade entre os serviços prestados pelo réu e as operações fraudulentas de desfalque à autora – Dano material configurado e ressarcimento nos termos da r. sentença – Dano moral tipificado - Arbitramento em R\$ 10.000,00 razoável e proporcional, com atualização desde a r. sentença (Súmula n. 362 do Col. STJ) e juros de mora, de 1% ao mês, desde a citação, em se tratando de responsabilidade contratual – Recurso do réu desprovido e ônus de sucumbência a seu cargo, os honorários advocatícios majorados "ex lege". (Apelação Cível 1005780-57.2021.8.26.0004, Relator o Desembargador CERQUEIRA LEITE, julgado em 22/04/2022)*

*"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Correntista que foi vítima de roubo de aparelho celular. Comparecimento pessoal na agência bancária, obtendo informação de ausência de irregularidades. Transferências em valores elevados, fora do perfil dos clientes. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Sentença de parcial procedência. reforma. Procedência total dos pedidos. Tudo nos autos aponta no sentido de que houve movimentação fraudulenta da conta bancária dos autores por terceiro estelionatário, que burlou o sistema de segurança do réu, e que se aproveitou para realizar transferências eletrônicas e saques. Assim, a declaração de inexistência do débito era mesmo medida que se impunha. 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. No entanto, desse ônus não se desincumbiu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral aos autores. Danos morais configurados. Valor da reparação fixado em R\$ 5.000,00 (e não R\$ 20.000,00, como pretendido pelos autores), com critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu improvida e recurso dos autores parcialmente provido." (Apelação Cível 1035028-42.2019.8.26.0100, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 14/06/2021).*

**Concluindo-se, mantém-se a responsabilidade da instituição financeira ré corré pelo evento danoso.**

### **3. Danos materiais**

Em decorrência da fraude, os fraudadores lograram pagamento dos valores de R\$ 1.993,47 e R\$ 3.877,61 (fl. 16). Assim, de rigor a devolução dos valores indevidamente descontados da autora, bem como de todos os juros, encargos e taxas decorrentes da utilização do limite do cheque especial causada pelos descontos indevidos, valores estes a serem apurados em liquidação de sentença mediante apresentação dos extratos bancários pertinentes.

**Assim, mantenho os danos materiais conforme lançado na r. Sentença.**

### **4. Danos morais**

**Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.**

O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) da participação da autora no evento danoso.

**Passo a examinar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

**Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00, parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

**Concluindo-se, conheço em parte o recurso da instituição financeira corré e, na parte conhecida, nego provimento.**

**Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que *"Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial"* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).



## **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, CONHEÇO EM PARTE O RECURSO DA RÉ E, NA PARTE CONHECIDA, NEGÓ PROVIMENTO, mantendo-se a r. Sentença em seus termos e fundamentos jurídicos.**

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, a ré arcará com os honorários em favor do autor, que fixo no patamar de 20% no valor integral da condenação (valores das indenizações dos danos materiais e danos morais, valores principais acrescidos de juros de mora e correção monetária).

Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**