



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237518

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001514-64.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e GETNINJAS S/A, é apelada CLARA DORIA DE MAGALHÃES E UZEDA BARBOSA.

ACORDAM, em 13^a Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso do réu Getninjas S/A e deram parcial provimento recurso do réu Banco Santander (Brasil) S/A. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 18 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48598
APEL.N° : 1001514-64.2025.8.26.0011
COMARCA: SÃO PAULO
APTE.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
APTE.: GETNINJAS S/A
APDA.: CLARA DÓRIA DE MAGALHÃES E UZEDA BARBOSA

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PROVIMENTO E PARCIAL PROVIMENTO DOS RECURSOS DO RÉU.

I. Caso em Exame

A autora ajuizou ação em face dos réus buscando a declaração de inexigibilidade de débito e indenização por dano moral, após ser vítima de fraude conhecida como "golpe da maquininha", que resultou em transações não autorizadas com cartão de crédito.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade do banco por falha na segurança das transações bancárias e (ii) avaliar a responsabilidade da plataforma de anúncios na facilitação do contato entre a autora e o prestador de serviços fraudulento.

III. Razões de Decidir

O banco réu falhou em adotar mecanismos eficazes de segurança para prevenir transações atípicas, caracterizando falha na prestação de serviço e justificando a indenização por dano moral.

O Getninjas atua apenas como plataforma de anúncios, sem ingerência nas negociações ou transações, não sendo responsável pela fraude ocorrida fora de seu ambiente digital.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso do réu Getninjas S/A provido, julgando improcedentes os pedidos formulados em relação a ele.

Recurso do banco réu parcialmente provido, reduzindo a indenização por dano moral para R\$5.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas na segurança das transações. 2. A ausência de responsabilidade da plataforma digital por atos de terceiros fora de seu controle.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, incisos I e II.

Código Civil, art. 927, parágrafo único.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1006375-93.2025.8.26.0011, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2025.

TJSP, Apelação Cível 1009439-72.2024.8.26.0003, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II, j. 21/03/2025.

Irresignados com o teor da respeitável sentença de fls.383-388, que julgou procedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e de indenização por dano moral, formulados em demanda movida por Clara Dória de Magalhães e Uzeda Barbosa, apelam os réus, Banco Santander (Brasil) S/A (fls.420-428) e Getninjas S/A (fls.437-453).

O réu Banco Santander sustenta, em apertada síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, alegando que as transações impugnadas foram realizadas mediante a utilização de cartão físico com chip e senha pessoal da autora.

Argumenta que a senha é de uso exclusivo da cliente, cuja guarda lhe compete, e que a compra ocorreu dentro do limite disponível, tendo sido outras tentativas de transação negadas pelo sistema antifraude.

Alega que a hipótese configura culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Defende a inexistência de dano moral, por ausência de abalo concreto, tratando-se de mero aborrecimento e, subsidiariamente, pede a redução do valor da indenização.

O réu Getninjas, por sua vez, afirma que atua apenas como plataforma digital de anúncios, sem intermediação direta na contratação e sem participação na execução dos serviços.

Pontua que não exerce controle sobre a negociação firmada entre usuário e prestador, nem integra a cadeia de fornecimento, limitando-se a disponibilizar espaço para anúncios, inexistindo defeito na prestação de seus serviços.

Destaca que oferece orientações e alertas de segurança aos usuários, razão pela qual não lhe pode ser imputada responsabilidade por conduta fraudulenta praticada por profissional cadastrado.

Aponta, por fim, a ausência de dano moral e, de forma subsidiária, postula a redução do montante arbitrado.

Pugnam, assim, pela reforma da respeitável sentença recorrida.

Contrarrazões às fls.459-465.

Recursos bem processados.

O recurso do réu Getninjas comporta provimento, enquanto o recurso do réu Banco Santander comporta parcial acolhimento.

A autora ingressou com a presente demanda narrando que buscou, na plataforma do réu GetNinjas,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

profissional para consertar sua máquina de lavar, sendo contatada por Whatsapp por anunciante que ostentava o selo "ninja verificado".

Relatou que, após a realização do orçamento, o suposto prestador de serviços informou que seria necessária a substituição de uma peça para o reparo da máquina, providenciando sua entrega por motoboy.

A autora afirmou que, ao efetuar o pagamento ao suposto entregador, foi orientada a utilizar o cartão físico, sob a justificativa de que a maquininha não aceitava outra modalidade de pagamento, vindo posteriormente a constatar que havia sido vítima do denominado "golpe da maquininha".

Informou, então, que foram realizadas compras com seu cartão nos valores de R\$9.999,99, R\$4.999,99 e R\$24.999,99, tendo sido apenas a primeira autorizada pelo réu Banco Santander.

A narrativa da petição inicial corresponde àquela que constou do boletim de ocorrência lavrado no dia dos fatos (fls.40-43), bem como é corroborada pelos documentos apresentados pela autora, inclusive por meio de *link* contendo vídeo extraído de câmera de segurança (fls.03).

Em contestação, o réu Banco Santander limitou-se a argumentar que as transações seriam regulares, realizadas mediante cartão com chip e senha pessoal, sustentando que seu sistema é seguro e que se trataria de hipótese de culpa exclusiva da autora (fls.156-166).

Já o réu Getninja, por sua vez, alegou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser mera plataforma de aproximação entre usuários, sem ingerência nas negociações, afirmando não ter participado da contratação ou do pagamento, razão pela qual não poderia ser responsabilizada pelos fatos narrados (fls.198-233).

Feito o necessário preâmbulo, passa-se ao exame do caso.

Inicialmente, em relação ao réu Getninjas, não se ignora que a relação estabelecida entre a usuária e a plataforma digital é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de fornecimento de serviço consistente na disponibilização de ambiente virtual destinado à aproximação entre interessados e profissionais autônomos.

Contudo, tal circunstância, por si só, não conduz automaticamente à responsabilização da empresa por todo e qualquer evento danoso ocorrido após o contato entre as partes.

Conforme se depreende dos "Termos de Uso" apresentados às fls.235-248, a atuação do Getninjas restringe-se à disponibilização de ambiente virtual destinado à divulgação de serviços e à aproximação entre usuários, inexistindo ingerência na negociação, na fixação de valores, na forma de pagamento ou na execução do serviço eventualmente contratado.

Dispõem as cláusulas do referido documento:

"1.a.i) Permitir aos Contratantes que utilizem a Plataforma para livremente e sem direcionamento ou interferência busquem

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

orçamentos de Anunciantes.

1.b) O GetNinjas, portanto, possibilita que os Usuários se contatem e negociem entre si diretamente, sem intervir no contato, na negociação ou na efetivação dos negócios, não sendo, nesta qualidade, fornecedor de quaisquer Serviços anunciados por seus Usuários na Plataforma.”

1.c) Na qualidade de classificado de Serviços, o GetNinjas não impõe ou interfere em qualquer negociação sobre condição, valor, qualidade, forma ou prazo da contratação entre os Contratantes e Anunciantes, tampouco garante a qualidade ou entrega dos Serviços contratados entre os Usuários.”

5.c) O Anunciante reconhece que, ao dispendar Moedas para visualizar os dados de contato do Contratante, ele apenas pagará para ter acesso a estes dados, não podendo responsabilizar o GetNinjas pelo insucesso de uma eventual negociação com o Contratante, qualquer que seja o motivo, incluindo dados cadastrais desatualizados ou incorretos inseridos pelo Contratante.

“16.e) O GetNinjas não poderá ser responsabilizado pelo efetivo cumprimento das obrigações assumidas pelos Usuários. Os Usuários reconhecem e aceitam que, ao realizar negociações com outros Usuários, fazem-no por sua conta e risco, reconhecendo o GetNinjas como mero fornecedor de serviços de disponibilização de espaço virtual para anúncio dos Serviços ofertados por terceiros.”

Dessa forma, a contratação, as tratativas e o pagamento são realizados diretamente entre contratante e anunciante, sem participação operacional alguma da plataforma.

No caso concreto, ficou incontroverso que o ajuste foi realizado por meio de comunicação externa, via aplicativo de mensagens (fls.33-37), bem como que o pagamento se deu fora de qualquer mecanismo ou ferramenta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de intermediação financeira mantida pela plataforma.

Ou seja, a fraude denominada "golpe da maquininha" não se valeu de recurso tecnológico disponibilizado pelo réu GetNinjas, mas de conduta autônoma e ilícita do terceiro.

Importa destacar que o fato de o perfil do anunciante ostentar a indicação de "identidade verificada" ou o selo "ninja verificado" (fls.31-32) não altera tal conclusão.

Conforme informado na própria plataforma, o referido selo limita-se à confirmação da identidade do profissional cadastrado, não equivalendo a certificação de idoneidade moral, garantia da qualidade do serviço ou assunção de responsabilidade por condutas futuras do anunciante.

A verificação de identidade não impede, por si só, a prática de ilícitos por terceiro, tampouco transforma a plataforma em garantidora universal das relações estabelecidas entre usuários.

O risco de fraude superveniente, praticada de forma autônoma e fora do ambiente tecnológico do réu, não se confunde com defeito estrutural do serviço digital prestado.

A responsabilidade objetiva prevista no art.14 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de falha na segurança legitimamente esperada pelo consumidor, o que não se verifica no caso em exame, uma vez que não há prova de deficiência do sistema ou de irregularidade no cadastro do anunciante, apta a caracterizar defeito do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O evento danoso decorreu de fato exclusivo de terceiro (CDC, art.14, §3º, inciso II), sendo certo que a atuação da plataforma se limitou à facilitação do contato inicial entre as partes, sem participação na contratação ou no pagamento.

Nesse sentido, precedentes deste E.Tribunal:

** Ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais - "Golpe da maquininha" - Ação julgada parcialmente procedente. Recurso da corré Getninjas - Ação declaratória - "Golpe da maquininha" - **Plataforma Getninjas atua como mera anunciante digital de prestadores de serviços - Atuação como mero espaço virtual de anúncios, sem ingerência na negociação, pagamento ou execução do serviço - Contratação e fraude consumadas fora da plataforma** - Fato exclusivo de terceiro que rompe o nexo causal (art. 14, § 3º, II, CDC). Precedentes do STJ e TJSP - Recurso da corré provido. Recurso do corréu Banco Bradesco - Ação declaratória c.c. indenizatória - "Golpe da maquininha" - Responsabilidade objetiva pelo serviço bancário (art. 14, CDC) - Falha no dever de segurança evidenciada por operações atípicas e habilitação da função crédito sem prova de solicitação ou consentimento da correntista autora - Existência de culpa concorrente autora, ao entregar o cartão para que a sua diarista realizasse o pagamento ao suposto prestador de serviço, além da comunicação tardia da fraude ao Banco réu - Ao entregar seu cartão e senha a sua prestadora de serviços, a autora permitiu a realização de múltiplas operações sem supervisão adequada e sem qualquer questionamento sobre a legitimidade da transação suspeita, contribuindo para a ação dos fraudadores - A comunicação do golpe ao Banco ocorreu somente dois dias após o ocorrido, dificultando ações imediatas que poderiam minimizar os prejuízos, colaborando para a consolidação e o agravamento da fraude - Inteligência do art. 945 do CC - Inexigibilidade de metade dos débitos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnados e limitação da responsabilidade do banco à metade dos danos materiais - Recurso do corréu parcialmente provido. Recurso da autora - Danos morais - Inocorrência - Ausência de dano moral, diante da culpa concorrente relevante da autora ao entregar o cartão e senha de uso pessoal e intransferível a sua diarista, para que esta realizasse o pagamento ao suposto prestador de serviço, além de comunicar a fraude ao Banco réu apenas dois dias após o ocorrido - Recurso da autora negado. Recurso da autora - Repetição do indébito em dobro - Cabimento - Débito automático de fatura contestada, após ciência formal da fraude, em afronta à boa-fé objetiva - Aplicação do entendimento da Corte Especial no EAREsp 600.663/RS, por se tratar de cobranças posteriores a 30/03/2021 - Devolução em dobro dos valores indevidamente debitados, autorizando-se a compensação - Recurso da autora provido. Recurso da corré GetNinjas S.A. provido, provendo-se em parte os recursos do corréu Banco Bradesco e da autora. (TJSP; Apelação Cível 1006375-93.2025.8.26.0011; Relator (a): **Francisco Giaquinto**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

*BANCÁRIO. Fraude. Sentença de parcial procedência. Recurso do corréu GetNinjas. Preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito. **Plataforma digital que conecta interessados nos mais variados serviços com os prestadores cadastrados em seu banco de dados. Negociação, contratação e pagamento realizados pela autora diretamente com o prestador de serviços, sem a participação do réu.** Inexistência de responsabilidade civil. Precedentes. Ação improcedente em relação ao apelante. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1009439-72.2024.8.26.0003; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025) Apelação. Indenizatória. Autor que contratou prestador de serviço autônomo anunciado no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

site da ré. Getninjas. Vítima do "golpe da maquininha". Ausência de responsabilidade da corré. Cadeia de fornecedores não verificada no caso em tela. Entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça. Plataforma que atua como mera anunciante de profissionais autônomos, sem partic as partes, fora do site da ré. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça no mesmo sentido. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1035627-05.2024.8.26.0100; Relator (a): **Walter Exner**; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025)

Apelação cível. Ação indenizatória. Responsabilidade civil. Plataforma digital de classificados online. Autor que contratou prestador de serviços através da plataforma GetNinjas e sofreu prejuízos decorrentes do inadimplemento contratual. **Plataforma que atua como mero intermediador para aproximação entre interessados e prestadores de serviços cadastrados, sem participar da cadeia de fornecimento, negociação ou execução dos serviços contratados. Contratação, pagamento e execução realizados diretamente entre as partes, fora da plataforma da requerida. Ausência de responsabilidade civil da plataforma digital pelos danos decorrentes de atos praticados por prestadores de serviços.** Danos morais não configurados. Situação que não ultrapassa mero aborrecimento cotidiano. Precedentes consolidados do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1115735-55.2023.8.26.0100; Relator (a): **Pedro Baccarat**; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Recurso que preenche os requisitos previstos no art. 1.010 do Código de Processo Civil, permitindo o seu conhecimento. Contratação de profissional autônomo anunciado no site da corré GETNINJAS.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Autora vítima do da maquininha". Ausência de responsabilidade da corré pelo fato descrito, eis que atua somente na aproximação entre clientes e prestadores de serviços em diversas áreas, sem participar da contratação e da execução do serviço. Precedentes. Responsabilidade das instituições financeiras PAGSEGURO e NU PAGAMENTOS pela cobrança indevida, derivada da fraude. Declaração de inexigibilidade do débito. Tema superado. Ausência de dano moral indenizável, mas mero transtorno ou aborrecimento. Recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1045228-35.2024.8.26.0100; Relator (a): **Dimas Rubens Fonseca**; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)*

Assim, ausente defeito do serviço prestado pela plataforma do réu Getninjas e configurado fato exclusivo de terceiro (CDC, art.14, §3º, inciso II), **afasta-se a responsabilização do réu Getninjas pelos danos suportados pela autora.**

Já em relação ao réu Banco Santander, no caso em exame fica clara a situação de vulnerabilidade da consumidora, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o banco é quem detém o domínio da informação.

A compra contestada, no valor de R\$9.999,99, foi realizada no dia da ocorrência, 16.01.2025, conforme se verifica pela fatura de fls.49-61, data em que houve também a tentativa de outras compras que foram bloqueadas pelo sistema de segurança do réu, nos valores de R\$4.499,99 e R\$24.999,99 (fls.03).

Observa-se que os lançamentos apresentam valores expressivos, **claramente destoantes do perfil de consumo da autora e realizados em curto intervalo de**

tempo, circunstância que evidencia padrão atípico de utilização do cartão.

Nesse contexto, a sucessão de operações de alto valor, com aparente tentativa de esgotamento do limite de crédito, revela **indícios consistentes de fraude**, impondo-se examinar a efetividade dos mecanismos de segurança adotados pela instituição financeira.

Cumprir destacar que, embora o sistema do réu tenha identificado e bloqueado duas tentativas subsequentes de compra, nos valores de R\$4.999,99 e R\$24.999,99, permitiu a autorização da primeira operação, no expressivo valor de R\$9.999,99, **igualmente destoante do histórico de utilização do cartão da autora**.

E cabia à instituição financeira ré disponibilizar, em seus sistemas, mecanismos eficazes de alerta ou de bloqueio para transações suspeitas, sobretudo considerando-se a automação do atendimento.

O monitoramento das transações bancárias é providência inerente à atividade bancária, estando compreendida em seus riscos.

Isto porque: **(i)** aos bancos, incumbe a guarda e a vigilância dos valores neles depositados; **(ii)** as instituições bancárias, com o intuito de captar clientela, disponibilizam tecnologias para a realização de transações à distância. Evidente, portanto, que devem prover essas tecnologias com mecanismos de segurança compatíveis com a necessidade de conferência de autenticidade e idoneidade da transação; **(iii)** diversos diplomas normativos, como a legislação atinente aos crimes de lavagem de capitais, impõem às instituições

financeiras tal monitoramento, de maneira que não lhes é estranha a obrigação de vigilância sobre as operações bancárias.

Assim, a elaboração de um perfil de correntista, longe de significar uma *curatela* sobre os correntistas, é impositiva e constitui relevante ferramenta de prevenção de riscos e de ilicitudes no âmbito da atividade bancária.

Embora o sistema tenha bloqueado duas tentativas de compra, foi autorizada a compra impugnada, igualmente **incompatível** com o perfil de consumo da autora, evidenciando falha na eficácia dos mecanismos de segurança adotados.

Fica, portanto, evidente a falha na prestação dos serviços bancários, diante da ausência de segurança que a consumidora poderia deles razoavelmente esperar (CDC, art. 14, §1º).

Trata-se de providências que deveriam ter sido adotadas pelo banco réu, pois relacionadas com o dever de guarda e custódia do patrimônio dos correntistas – inerente à atividade financeira.

A fraude bancária decorrente da prática de crime **não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva** do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que: “As instituições financeiras **respondem objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*fraudes e **delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias***" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Eg. Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **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. 2. Recurso especial provido**" (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

Em que pese o banco sustente que a operação foi realizada mediante utilização de senha da autora, o vídeo juntado aos autos demonstra que **sequer houve digitação de senha no momento da transação** (fls.03).

De todo modo, tal circunstância, por si só, não afasta a responsabilidade da instituição financeira, conforme entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluído ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.

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.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destaques nossos).

Como se observa, **o fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime os bancos da sua responsabilidade**, pois existe para estes “*O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores*”, ensejando a sua responsabilidade “*pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país*” (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único), o fato de se tratar de fraude praticada por terceiros não exime o banco do dever de indenizar aqueles que de boa-fé sofreram prejuízo.

Por sua vez, diante do desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, correto o reconhecimento da configuração do dano moral reclamado.

Evidente o exacerbado grau de transtorno experimentado pela autora, atingidos sua tranquilidade e seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos de seu direito da personalidade e da sua dignidade humana.

Como já decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, há *"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto"* (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Quanto ao valor, muito embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no seu arbitramento, esta deve ser fixada em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

No presente caso, dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, o valor da indenização, fixado em R\$10.000,00, mostra-se exagerado para compensar o sofrimento experimentado pela autora, comportando redução para R\$5.000,00, este mais compatível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos já julgados.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento** ao recurso do réu Getninjas S/A, para julgar improcedentes os pedidos formulados em seu desfavor, afastando-se integralmente sua condenação; e, **dá-se parcial provimento** ao recurso do réu Banco Santander (Brasil) S/A, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$5.000,00 (cinco mil reais), mantida, no mais, a r.sentença de primeiro grau.

Provido o recurso do réu Getninjas S/A, invertem-se os ônus sucumbenciais em relação a ele, arcando a autora com as custas e honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa; mantida a condenação do réu Banco Santander (Brasil) S/A.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
RELATORA