



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000248399

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004344-51.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado HAMILTON DOS SANTOS COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 21 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 5401

20ª Câmara de Direito Privado

Apelação Nº: 1004344-51.2025.8.26.0577

COMARCA: São José dos Campos

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: Patrícia Helena Feitosa Milani

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Hamilton dos Santos Costa

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO. DANO MATERIAL CONFIGURADO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONTRA SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, DECLARANDO A INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO, CONDENANDO O BANCO À RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS NOS PROVENTOS DA AUTORA, BEM COMO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 7.000,00, ALÉM DAS DESPESAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

HÁ TRÊS QUESTÕES EM DISCUSSÃO:

(I) DEFINIR SE A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RESPONDE OBJETIVAMENTE PELOS PREJUÍZOS DECORRENTES DE FRAUDE BANCÁRIA PRATICADA POR TERCEIROS, NO CONTEXTO DO CHAMADO “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”;

(II) ESTABELECEER SE ESTÃO PRESENTES OS REQUISITOS PARA A RESTITUIÇÃO DOS VALORES TRANSFERIDOS PELA AUTORA, INCLUSIVE QUANTO À FORMA SIMPLES OU EM DOBRO;

(III) DETERMINAR SE A FRAUDE BANCÁRIA, NAS

CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO, ENSEJA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES É DE CONSUMO, APLICANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, QUE CONSAGRA A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, NOS TERMOS DO ART. 14 DO CDC E DA SÚMULA 479 DO STJ.

A FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS, MEDIANTE INDUÇÃO DA CONSUMIDORA EM ERRO E ACESSO INDEVIDO A DADOS SENSÍVEIS, CONFIGURA FORTUITO INTERNO, INSERIDO NO RISCO DA ATIVIDADE BANCÁRIA, NÃO AFASTANDO A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

AS TRANSAÇÕES REALIZADAS DESTOARAM SIGNIFICATIVAMENTE DO PERFIL FINANCEIRO HABITUAL DA AUTORA, EVIDENCIANDO OPERAÇÕES ATÍPICAS QUE DEVERIAM TER SIDO IDENTIFICADAS E BLOQUEADAS PELOS MECANISMOS DE SEGURANÇA DO BANCO.

A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO COMPROVOU A EXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA, TAMPOUCO DEMONSTROU A REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES, ÔNUS QUE LHE INCUMBIA PARA AFASTAR SUA RESPONSABILIDADE.

A RESTITUIÇÃO DOS VALORES TRANSFERIDOS É DEVIDA A TÍTULO DE DANO MATERIAL, COM CORREÇÃO MONETÁRIA DESDE O DESEMBOLSO E JUROS MORATÓRIOS A PARTIR DA CITAÇÃO, AFASTADA A COMPENSAÇÃO PRETENDIDA.

A RESTITUIÇÃO EM DOBRO NÃO SE JUSTIFICA, POR AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, IMPONDO-SE A DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES.

O DANO MORAL NÃO SE CONFIGURA DE FORMA PRESUMIDA EM HIPÓTESES DE FRAUDE BANCÁRIA, EXIGINDO DEMONSTRAÇÃO CONCRETA DE ABALO RELEVANTE AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE.

A PARTICIPAÇÃO ATIVA DA AUTORA NA REALIZAÇÃO DAS TRANSFERÊNCIAS, AINDA QUE INDUZIDA EM ERRO, ALIADA À AUSÊNCIA DE PROVA DE REPERCUSSÃO SIGNIFICATIVA EM SUA ESFERA ÍNTIMA, AFASTA A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

O PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO IMPÕE O RECONHECIMENTO DA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA, COM A FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS NOS TERMOS DO ART. 85, §11º, DO CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TESE DE JULGAMENTO:

AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS MATERIAIS DECORRENTES DE FRAUDE BANCÁRIA PRATICADA POR TERCEIROS, POR SE TRATAR DE FORTUITO INTERNO INERENTE AO RISCO DA ATIVIDADE.

A REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES MANIFESTAMENTE ATÍPICAS EM RELAÇÃO AO PERFIL DO CONSUMIDOR CARACTERIZA FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO.

A FRAUDE BANCÁRIA NÃO GERA, POR SI SÓ, DANO MORAL INDENIZÁVEL, SENDO NECESSÁRIA A COMPROVAÇÃO DE ABALO CONCRETO E RELEVANTE AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE.

DISPOSITIVOS RELEVANTES CITADOS:

CDC, ARTS. 3º, 8º E 14; CPC, ARTS. 85, §11, E 1.026, §2º; CC, ART. 927.

JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE:

STJ, SÚMULA 297; STJ, SÚMULA 479; STJ, RESP 2.161.428/SP, REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, REL. P/ ACÓRDÃO MIN. MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, J. 11.03.2025; STJ, AGÍNT NOS EDCL NO RESP 2.121.413/SP, REL. MIN. RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, J. 16.09.2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1106538-79.2023.8.26.0002; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1019969-34.2024.8.26.0554; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1027347-72.2024.8.26.0576.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida às fls. 209/216, que julgou procedente o pedido inicial da ação proposta para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao contrato de empréstimo consignado bancário nº 754864984 e, condenar o banco réu a restituir, em dobro, os valores indevidamente descontados nos proventos da parte autora, cuja quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do São Paulo (INPC), desde cada desconto, e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação, ambos calculados até 29.8.2024. A partir de 30.8.2024, salvo disposição contratual em contrário, serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art.389, parágrafo único. E art. 406, §1º) promovidas pela Lei nº 14.905/24: correção monetária pelo IPCA; juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre taxa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo banco Central, conforme Resolução nº 5.171/2024), bem como condenada a instituição financeira também a pagar à autora a indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 com a ressalva de que referida quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do São Paulo (INPC), e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, contados da partir da sentença e, a partir de 30.8.2024, salvo disposição contratual em contrário, serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art.389, parágrafo único. E art. 406, §1º) promovidas pela Lei nº 14.905/24: correção monetária pelo IPCA; juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo banco Central, conforme Resolução nº 5.171/2024). Condenada, por fim, a instituição financeira ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Sustenta a instituição financeira a validade do contrato digital, a culpa exclusiva do cliente com a consequente exclusão da responsabilidade do banco, tendo em conta que a apelada transferiu os valores recebidos pelo banco de livre vontade para terceiros alheios à relação contratual o que acarreta a aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC.

Requer a improcedência total da ação, ou que seja afastada a responsabilidade da apelante, a não aplicação da Súmula 479, do C. STJ e a ausência de danos morais e de danos materiais e, caso mantida a condenação que seja depositada nos autos a quantia de R\$36.347,00 ou que seja autorizada a compensação em eventual condenação.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos.

Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No presente caso, a dinâmica dos fatos evidencia falha significativa na segurança dos serviços bancários, notadamente diante do acesso indevido a dados sensíveis dos autores por terceiros, circunstância que, conforme reiterado entendimento desta Câmara, impõe o reconhecimento do dever de reparar os prejuízos materiais suportados pela vítima, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).

Dos elementos colhidos, restou incontroverso que a autora recebeu mensagens de estelionatário, se passando por funcionário da instituição financeira, foi induzida em erro e, acreditando na legitimidade da solicitação, acabou realizando transferências via PIX que totalizaram R\$ 36.347,00. Após constatar o golpe, registrou Boletim de Ocorrência e comunicou imediatamente a instituição financeira, que adotou medidas formais de contestação perante a conta de destino, sem, contudo, obter êxito na recuperação dos valores.

Da análise dos extratos bancários de fls. 27/28, verifica-se que a parte autora possuía histórico de movimentações compatível com despesas rotineiras de pequeno valor e transferências modestas a familiares. As operações realizadas via pix e boletos bancários, nos valores de R\$ 9.999,99, R\$ 9.999,98 e R\$ 9.900,00, destoam bastante desse padrão habitual, caracterizando movimentações atípicas e destoantes do perfil da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esse descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de ato negocial livre e consciente da autora, mas de fraude perpetrada por terceiros, mediante indução em erro.

Assim, ao permitir a concretização de transações manifestamente discrepantes do perfil da cliente, a instituição financeira deixou de adotar mecanismos eficazes de prevenção a operações atípicas, circunstância que atrai sua responsabilidade pelos danos sofridos.

Nesse contexto, extrai-se que a conduta do réu, e bem assim os serviços por ele prestados, eivados de falha de segurança, contribuíram para a ocorrência do dano patrimonial sofrido pela parte autora.

No mais, o réu não produziu qualquer prova acerca da suposta conduta negligente por parte da autora. Em verdade, as excludentes de responsabilidade aventadas foram invocadas a esmo. Não apresentou qualquer documento demonstrando a regularidade das transações.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Assim, não há que se falar que a conduta da autora destoe da diligência esperada do “homem médio”. Não é de se esperar que a ligação feita em nome do Banco e na posse de tantas informações pessoais, seja na verdade de criminosos. Desse modo, a sua atuação não se destoou do padrão esperado.

A instituição financeira, se enquadra na definição de fornecedor trazida pelo art. 3º, caput, do Código de Defesa Consumidor. Assim, esse dispositivo, aliado ao seu parágrafo 2º, atribui às relações bancárias a caracterização como consumeristas.

Nesse sentido, o art. 14 do CDC determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que “*não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*”.

In casu, o requerido não empregou meios suficientes para impedir que tal fraude ocorresse; ainda que a sua prática reiterada seja comum no cotidiano bancário, devendo-se considerar que os fraudadores tiveram acesso a determinados dados pessoais da vítima. Assim, em vista da relevância das informações integrantes da relação consumerista no âmbito bancário, é esperado certo nível de segurança, o qual deve ser proporcionado aos consumidores, conforme ordena o art. 8º do Código de Defesa do Consumidor. O rompimento dessa expectativa gera obrigação de reparação, nos termos do art. 14 do CDC.

Ademais, a Súmula 479 do STJ é enfática ao reforçar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias, nos seguintes termos:

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

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais ardis, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Dessa forma, deverá a parte apelada proceder à **restituição simples dos valores transferidos** em razão da fraude, acrescida de correção monetária desde o desembolso e juros moratórios a contar da citação, não havendo se



falar em compensação.

Contudo, no tocante aos danos morais, não se evidenciam os pressupostos necessários para sua configuração. A participação ativa do autor na concretização do golpe, ao realizar espontaneamente a transferência dos valores, ainda que induzido em erro, enfraquece o nexo de causalidade com eventual abalo à esfera extrapatrimonial.

Assim, a despeito da reparação patrimonial ser devida, não se verifica, no caso concreto, situação excepcional apta a justificar a compensação por danos morais, ausente prova de repercussão relevante à dignidade ou aos direitos da personalidade do demandante.

No que se refere ao pedido de indenização por danos morais, não se verifica, no caso concreto, suporte fático-jurídico que autorize a pretendida condenação.

Conforme entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça nas 3ª e 4ª Turmas, o dano moral não se configura de forma presumida (*in re ipsa*) em casos de fraude bancária, exigindo-se a comprovação efetiva do abalo anímico sofrido pelo consumidor (REsp n. 2.161.428/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 4/4/2025. e AgInt nos EDcl no REsp n. 2.121.413/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/9/2024, DJe de 1/10/2024).

Embora reconhecida a falha na prestação dos serviços bancários, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude praticada por meio da falsa central de atendimento, tal circunstância, por si só, não conduz automaticamente à reparação extrapatrimonial.

A configuração do dano moral exige mais do que a constatação de descumprimento normativo ou vulnerabilidade do sistema de segurança. Impõe-se, sobretudo, a demonstração de lesão concreta e relevante aos direitos da personalidade.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, firmada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela jurisprudência nos moldes do CDC, justifica-se quanto aos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da fraude, uma vez que a falha na segurança dos serviços prestados permitiu a consumação do golpe. No entanto, essa mesma lógica não se transfere, de forma automática, ao plano moral. A reparação por dano moral pressupõe a comprovação de consequências efetivas que transcendam os dissabores naturais de um prejuízo financeiro, ainda que relevante.

No caso, a situação vivenciada pelos autores — embora lamentável — não se revelou capaz de atingir, de forma direta e significativa, a dignidade, a honra, a imagem ou qualquer outro atributo da personalidade. Não há nos autos prova de que o episódio tenha provocado exposição vexatória, comprometimento da subsistência, retração social, sofrimento psíquico duradouro ou outro desdobramento com grau de intensidade suficiente para caracterizar ofensa indenizável à esfera moral.

Ressalte-se, ademais, que a fraude envolveu interação direta dos autores com os fraudadores, sob a falsa aparência de suporte institucional, sem que tenham sido adotadas condutas mínimas de verificação ou desconfiança razoável. Ainda que vítimas da prática delituosa, os autores contribuíram causalmente para a consumação do prejuízo ao fornecerem, por iniciativa própria, dados sensíveis e realizarem transações de forma voluntária, convencidos da legitimidade do atendimento.

A atuação do banco, embora falha no controle do ambiente digital e na comunicação preventiva de riscos, não extrapolou os limites do ilícito administrativo nem demonstrou reiteração dolosa ou menosprezo à integridade dos clientes. Ausente prova de abalo relevante e específico à esfera íntima dos autores, mostra-se inadequado presumir o dano moral a partir da mera ocorrência de fraude bancária. A reparação, nesse cenário, deve restringir-se à recomposição dos danos materiais efetivamente comprovados, sem extensão automática ao campo extrapatrimonial.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO

INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável.** IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j.

16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito**

provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente. IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

Por conseguinte, o reconhecimento da falha no serviço, portanto, impõe a reparação do dano material efetivamente constatado. De outro lado, não legitima, por si só, a pretensão compensatória por dano moral, diante da ausência de elementos que justifiquem essa extensão, com a consequente manutenção da sucumbência em desfavor da apelante.

Derradeiramente, ante o parcial provimento da irresignação manifestada, de rigor o reconhecimento da sucumbência recíproca, com a imposição de honorários advocatícios recursais, fixados em 15%, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, voto por **dar parcial provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica