



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000240855

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004591-63.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MARCO AURELIO TORRES CERQUEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004591-63.2025.8.26.0114

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Marco Aurelio Torres Cerqueira

Comarca: Campinas

Voto nº 08.735

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES, INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS ATÍPICAS DECORRENTES DE SEQUESTRO RELÂMPAGO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. 1. APLICAM-SE AS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS (SÚMULA 297/STJ), INCLUSIVE QUANTO À INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA (ART. 6º, VIII, CDC), DIANTE DA VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. 2. A RESPONSABILIDADE É OBJETIVA (ART. 14, CDC), CONFIGURANDO FALHA DO SERVIÇO QUANDO NÃO FORNECIDA A SEGURANÇA RAZOAVELMENTE ESPERADA. 3. AS OPERAÇÕES CONTESTADAS SÃO MANIFESTAMENTE ATÍPICAS, POIS ENVOLVERAM CONTRATAÇÃO ABRUPTA DE EMPRÉSTIMO ELEVADO E MÚLTIPLAS TRANSFERÊNCIAS SEQUENCIAIS, INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL FINANCEIRO DO AUTOR, SEM ACIONAMENTO DE MECANISMOS

DE SEGURANÇA OU AUTENTICAÇÃO REFORÇADA. 4. RÉU QUE NÃO DEMONSTROU A EXISTÊNCIA DE HISTÓRICO SEMELHANTE DO CORRENTISTA, TAMPOUCO A ADOÇÃO DE SISTEMAS EFICAZES DE MONITORAMENTO OU BLOQUEIO DE OPERAÇÕES SUSPEITAS, DESCUMPRINDO SEU DEVER DE SEGURANÇA. 5. A CONDUTA CRIMINOSA DE TERCEIRO NÃO SUBTRAI O NEXO CAUSAL, NEM A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUANTO ÀS MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS (ART. 14 DO CDC E SÚMULA Nº 479 DO C. STJ). 6. OS DANOS MORAIS ESTÃO CONFIGURADOS, POIS O EPISÓDIO ULTRAPASSA MERO ABORRECIMENTO. MONTANTE INDENITÁRIO FIXADO EM R\$5.000,00 QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE E NÃO ENSEJAM O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO AUTOR. 7. SENTENÇA MANTIDA. 8. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto por Banco Santander S.A. (fls. 205/222) contra a sentença proferida às fls. 194/201, nestes autos da ação declaratória de nulidade cumulada com restituição de valores, inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, ajuizada por Marco Aurélio Torres Cerqueira, que julgou parcialmente procedente a demanda para: *i)* declarar a nulidade do contrato de crédito pessoal investidor firmado em 20.12.2024; *ii)* reconhecer a inexigibilidade do débito dele decorrente; *iii)* condenar o réu à restituição do valor de R\$5.000,00 referente ao limite da conta corrente transferido via PIX; *iv)* condenar à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituição das parcelas do empréstimo já pagas, no valor de R\$1.598,35 cada; **v)** condenar ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$5.000,00; e **vi)** atribuir ao requerido a maior parte da sucumbência, fixando honorários em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Nas **razões do recurso**, em preliminares, o apelante alega a necessidade de concessão de efeito suspensivo, afirmando risco de dano irreparável diante dos efeitos imediatos da sentença.

Suscita, ainda, a sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que apenas processou ordens de pagamento emitidas mediante credenciais pessoais do autor, sem participação em eventual fraude ou extorsão, o que afastaria qualquer responsabilidade.

Aduz também ausência de interesse processual, pois inexistiria demonstração de tentativa prévia de solução administrativa, em afronta ao entendimento firmado no IRDR nº 2922197-81.2022.8.13.0000, além de alegar inépcia da inicial diante da suposta insuficiência documental para embasar a pretensão.

Defende, no mérito, que não houve falha na prestação do serviço, pois todas as operações, contratação do empréstimo e transferências subsequentes, foram realizadas mediante uso regular das credenciais do correntista, em ambiente eletrônico seguro e em dispositivo de sua habitual utilização.

Afirma que as transações estariam em conformidade com o perfil bancário do autor, de modo que nenhuma anomalia poderia ser detectada pelos sistemas internos.

Argumenta que a irreversibilidade dos eventos decorre de culpa exclusiva de terceiro, configurada pelo crime de extorsão, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Refuta a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inversão do ônus probatório e sustenta inexistência de verossimilhança nas alegações do consumidor.

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso para reforma integral da r. sentença, com o reconhecimento das preliminares arguidas ou, subsidiariamente, pela total improcedência da demanda.

As **contrarrazões** foram oferecidas, nas quais o recorrido requer que não seja dado provimento ao recurso (fls. 229/236).

Recurso tempestivo e efetuado o recolhimento do preparo.

O apelante manifestou oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, o pedido de concessão de efeito suspensivo não merece ser acolhido, ante o julgamento do mérito do presente recurso.

No mais, o apelante arguiu preliminares processuais, as quais ficam rejeitadas pelos seguintes fundamentos.

A legitimidade '*ad causam*' consiste na "*pertinência subjetiva da ação*", identificada a partir da situação jurídica de direito material objeto da lide. Trata-se de requisito da demanda, ou pressuposto processual, que se verifica à luz da narração constante da petição inicial, conforme a Teoria da Asserção, segundo a qual os requisitos da ação devem ser examinados com base nas afirmações do autor no início da demanda, e não mediante cotejo probatório aprofundado.

Na espécie, diante das alegações do autor referente à falha da segurança em relação às transações bancárias, verifica-se a pertinência subjetiva, uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vez que é contra a instituição financeira que se dirige a alegação de violação normativa e contratual.

Ademais, a discussão consiste em saber se existe, efetivamente, a relação jurídica alegada, e a falha no serviço é questão atinente ao mérito da causa.

De igual modo, não prospera a arguida falta de interesse processual, o qual se configura pela necessidade e utilidade da tutela jurisdicional, presentes quando a ação se mostra adequada para prevenir ameaça ou reprimir lesão a direito.

A alegada exigência de “tentativa prévia obrigatória de solução administrativa”, como pretende o recorrente, invocando decisão proferida no IRDR de Minas Gerais, não encontra amparo no ordenamento processual e, ademais, não possui caráter vinculante nesta jurisdição.

Mais que isso, o próprio recorrente, em contestação, admitiu o contato imediato do correntista, o que esvazia por completo a preliminar.

Cumprido assinalar que a jurisprudência é expressa ao reconhecer que o interesse processual não exige exaurimento da via administrativa e que a ação declaratória, como a aqui manejada, é adequada sempre que houver incerteza sobre a existência ou inexistência de relação jurídica, bastando que o autor busque afastar tal estado de insegurança (CPC, art. 19, I).

Diante disso, inexistente qualquer falta de interesse que impeça o exame do mérito.

Por sua vez, a petição inicial é apta, por expressar com clareza a prestação jurisdicional requerida e possibilitar ao réu identificar a imputação e exercer plenamente a defesa, além de narrar os fatos de forma coerente,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentando os elementos que enfrentam todos os pontos levantados, o que reforça a aptidão para instaurar o contraditório, tanto é assim, que houve a devida defesa oferecida pelo apelante.

No mais, depreende-se destes autos que a pretensão do autor está fundada na alegação de que foi vítima de extorsão em 20.12.2024, quando criminosos interceptaram seu veículo e o renderam com arma em punho, realizando sequestro relâmpago e o obrigaram, sob grave ameaça, a realizar operações bancárias incompatíveis com seu padrão financeiro habitual. Relatou que, durante o episódio, houve a contratação de um empréstimo pessoal, no valor de R\$45.000,00 e realizadas transferências via PIX que totalizaram R\$50.000,00, englobando o empréstimo e o limite disponível em conta. Apontou a falha da segurança da instituição que não interceptou as transações indevidas. Assim, requereu a inexigibilidade da dívida, restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais.

O réu, por sua vez, negou responsabilidade, argumentando que todas as operações foram realizadas mediante o uso regular das credenciais pessoais e intransferíveis do correntista, em dispositivo usualmente utilizado e dentro dos parâmetros de movimentação autorizados. Asseverou inexistir qualquer indicativo de falha sistêmica, invocando, ainda, culpa exclusiva de terceiro, uma vez que a extorsão teria rompido o nexo causal entre o serviço bancário e o resultado danoso. Impugnou a inversão do ônus da prova e afastou os pedidos reparatórios.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, por reconhecer se tratar de relação de consumo e demonstração de que o autor foi vítima de crime, realizando as transações bancárias, cujos sistemas de segurança da instituição financeira falharam, mormente porque não se comprovou que a renda modesta do autor pudesse resultar em transações de R\$45.000,00 e PIX de R\$50.000,00, bem como que as transações se realizaram de forma sequencial, com intervalos de poucos minutos e para o mesmo destinatário, tanto que duas dessas transações teriam sido bloqueadas. Dessa forma, reconheceu a inexigibilidade do débito contratual, além da restituição de R\$5.000,00 e das parcelas debitadas, no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$1.598,35, bem como condenou ao pagamento de danos morais em R\$5.000,00.

Nesse cenário, a controvérsia recursal se cinge em analisar se houve falha de segurança sistêmica e negligência na mitigação de risco operacional por parte da instituição financeira, ou se, ao revés, os eventos lesivos resultaram exclusivamente da atuação criminosa de terceiros, afastando o dever de indenizar.

Pois bem.

É cediço que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ, máxime a inversão do ônus da prova, tendo em vista a verossimilhança das alegações autorais.

Nesse cenário, havendo a configuração de falha na prestação do serviço bancário, como no caso das transações atípicas não bloqueadas, a empresa recorrida, ainda que pessoa jurídica, faz jus à proteção do CDC, com possibilidade de inversão do ônus da prova e aplicação da responsabilidade objetiva (arts. 6º, inc. VIII, e 14, “caput”, do CDC).

Sobre a possibilidade de inversão do ônus da prova, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

“1.2.2 Facilitação da defesa e inversão do ônus da prova.

Outro direito de natureza processual que tem enorme importância para defesa do consumidor é o que assegura a facilitação da defesa dos seus direitos. Este contempla tanto a possibilidade de inversão do ônus da prova, quanto, da mesma forma, a inadmissibilidade da produção de provas ou providências desnecessárias pelo fornecedor, que sirvam apenas para fins protelatórios, dada a natureza do direito em causa, como por exemplo, os casos em que há a vedação da

denúnciação da lide. A justificativa para facilitação da defesa é indiscutivelmente a projeção no processo, da desigualdade fática estabelecida na relação de direito material.

O CDC, conforme examinamos no item 1.10, da Parte II desta obra, permite a inversão do ônus da prova no processo como espécie de faculdade judicial nas hipóteses de hipossuficiência do consumidor ou verossimilhança das suas alegações. A determinação do que seja a hipossuficiência do consumidor se dá in concreto, devendo o juiz identificar nesse conceito juridicamente indeterminado, em acordo com as regras de experiência, a ausência de condições de defesa processual, por razões econômicas, técnicas o mesmo em face da sua posição jurídica na relação sub judice (é o consumidor que não teve acesso à cópia do contrato, por exemplo).

No mesmo sentido, a verossimilhança, que se vai apresentar como espécie de juízo de probabilidade, segundo as informações das partes no processo, ou seja, em acordo com o que se verifica do disposto no processo, se aquelas informações estariam ou não em acordo com um juízo de razoabilidade ou de probabilidade do que efetivamente tenha ocorrido. Ou mesmo, poderá decidir sobre a suficiência das provas apresentadas pelo consumidor, sendo reconhecido ao fornecedor a necessidade de produzir a contraprova. No caso das relações de consumo o juiz, para verificar a existência ou não de verossimilhança, debruça-se no mais das vezes sobre as práticas conhecidas do mercado, o que normalmente ocorre nas relações entre consumidores e fornecedores, e em informações de domínio público ou particular, desde que todas devidamente explicitadas por ocasião da fundamentação da decisão de inversão do ônus probatório...

...A especialização e sofisticação tecnológica dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, aliada a debilidade econômica ou técnica do consumidor na defesa dos seus direitos terá na possibilidade de inversão do ônus da prova, em boa parte das vezes o único recurso em vista da procedência de demanda judicial do consumidor. Mas por outro lado, igualmente, a própria posição dominante do fornecedor na relação de consumo justifica a possibilidade de inversão do ônus da prova. Afinal, é o fornecedor o expert, que normalmente conhece com profundidade aspectos técnicos do produto ou serviço objeto da relação de consumo, e que domina igualmente o processo de contratação, produzindo e mantendo consigo documentos e registros acerca da relação com o consumidor. Não é por outra razão que a hipossuficiência - considerada como impossibilidade de produzir provas sobre determinado fato - decorre não apenas de certas condições econômicas, mas também pelo fato de não possuir o consumidor domínio sobre a formação e desenvolvimento da relação de consumo. E daí justificar-se - como entende a jurisprudência majoritária atualmente - de que esta possibilidade de inversão do ônus da prova ocorra também nas ações civis públicas, em que o autor será o Ministério Público ou as associações. (Miragem, Bruno, Curso de direito do consumidor, 5ª edição, rev., atual.e ampl.; São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014; pág. 655/657).

Assinale-se que o **art. 14, § 1º, do CDC**, dispõe que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a **segurança** que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se conjecturam, e a época em que foi fornecido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Extrai-se do referido dispositivo legal que a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se no risco da atividade e para que emergja esta responsabilidade devem ser comprovados: *i)* o dano; *ii)* a falha na prestação dos serviços; e *iii)* o nexo de causalidade entre o prejuízo e o vício ou **defeito do serviço**.

A **Súmula nº 479 do C. STJ** é expressa no sentido de que: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*

No caso, emerge a responsabilidade da instituição financeira, uma vez se mostrar verossimilhante a alegação do autor, pessoa idosa, de ter sido vítima de sequestro relâmpago, conforme noticiado no Boletim de Ocorrência (fls. 36/38) e protocolo de comunicação do apelante (fls. 39), além da contratação do empréstimo de R\$45.000,00, de forma abrupta e sem qualquer histórico semelhante, foram seguidas imediatamente por múltiplas transferências via PIX (fls. 31), esgotando o limite disponível da conta e ocorreram em sequência temporal curta, incompatível com padrões usuais de movimentação ordinária para correntistas com renda modesta, como o autor.

Além disso, evidencia-se que o sistema de avaliação de risco do banco não aferiu adequadamente o perfil do cliente, permitindo que operações de elevado impacto financeiro fossem realizadas sem alertas ou mecanismos de contenção.

Assim, ainda que as transações tenham sido efetuadas mediante credenciais do usuário, isso não basta para afastar a responsabilidade do réu. A segurança do sistema bancário não se esgota na proteção de senhas e dispositivos, porque envolve, também, a capacidade de identificar movimentações anômalas, divergentes do padrão comportamental do cliente, de modo a acionar protocolos de autenticação reforçada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assinale-se que o apelante, a quem incumbia o ônus probatório reforçado (art. 6º, VIII, do CDC), não produziu qualquer prova idônea de que o autor possuía histórico de transações semelhantes, existiu comportamento prévio que justificasse operações de vulto e foram executados mecanismos de monitoramento aptos a detectar atividade suspeita.

A alegação de conformidade das operações com o perfil do cliente, repetida na apelação, constitui afirmação destituída de lastro fático e probatório, além de contrariada pelos próprios documentos internos.

Relativo à culpa de terceiro, merece ser observado que, embora a conduta criminosa tenha desencadeado a ordem de operações, esta não seria capaz de produzir o dano se o sistema bancário tivesse mecanismos eficazes para bloquear ou questionar movimentações incompatíveis com o perfil do cliente.

Com efeito, as instituições financeiras lidam com risco profissional e estruturado de fraudes, golpes e coerções, motivo pelo qual a atuação criminosa de terceiro não constitui fato imprevisível e inevitável dentro da normalidade do risco de sua atividade.

Insta salientar que a extorsão não rompe o nexo causal quando há evidente quebra de padrões comportamentais não identificada, inexistem registros de validação adicional e não houve qualquer ação mitigadora do risco operacional, tanto que as transações foram sequenciais e remetidas em valores incomuns para um único destinatário, conforme apontam os extratos bancários.

A propósito, cumpre trazer à baila a lição de SÉRGIO CAVALIERI FILHO: *“A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que os serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente. **“Quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será***

o dever de segurança” in Programa de Direito do Consumidor. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 268) (Grifo nosso).

E esse dever de segurança envolve o patrimônio da consumidora, mormente que se vale das entidades bancárias para realizar movimentações financeiras, as quais dispõem aplicativos para aparelho celular neste intuito.

Com isso, permitir transações financeiras que fogem ao padrão de consumo do correntista importa na responsabilização que se interesse no risco da atividade.

Permite-se, na presente hipótese, a aplicação do Enunciado nº 14 deste Tribunal, segundo o qual:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceir os, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, fal has na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

Aliás, o C. STJ, no REsp nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2), julgado em 12 de setembro de 2023, ponderou o seguinte:

“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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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." (Grifo nosso).*

No mesmo sentido, convergem os julgados deste Tribunal, inclusive nesta Câmara:

“Apelação. demanda ordinária de indenização de danos materiais e morais decorrentes de falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Decisão

modificada. 1. Correntista vítima de sequestro-relâmpago. operações realizadas sob coação, por meio de aplicativo de celular, que destoavam do perfil de movimentações do consumidor. Instituição financeira que deve responder objetivamente pela falha havida na segurança dos produtos bancários. inteligência da súmula 479 do stj. 2. danos materiais caracterizados. condenação do banco réu ao ressarcimento do valor subtraído do autor, admitida a compensação. 3. dano extrapatrimonial e dever do réu de indenizar configurados. 4. INDENIZAÇÃO ARBITRADA COM RAZOABILIDADE. 5. necessária inversão da distribuição dos encargos de sucumbência. inteligência do parágrafo único do art. 86 do C.P.C. e da Súmula 326 do STJ. demanda julgada procedente em parte. recurso parcialmente provido, com determinação.” (TJSP; Apelação Cível 1022854-41.2024.8.26.0224; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024) (g.n.).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – SEQUESTRO RELÂMPAGO SOFRIDO FORA DA AGÊNCIA BANCÁRIA - TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CARTÃO DE CRÉDITO QUE FOGEM INTEIRAMENTE AO PERFIL DO CORRENTISTA - AÇÃO DE TERCEIRO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO, CONSIDERADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - RESSARCIMENTO DO DANO MATERIAL - DANO MORAL CONFIGURADO – MONTANTE ADEQUADO - AÇÃO PROCEDENTE – APELAÇÃO IMPROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1032705-80.2023.8.26.0405; Relator (a): Matheus Fontes;
Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência. Sequestro relâmpago. Sentença de procedência. Inconformismo da ré Pagseguro. Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil do correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível

1066735-89.2023.8.26.0002; Relator (a): Hélio Nogueira;
Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2025; Data de Registro: 05/05/2025) (g.n.).

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS – Sentença de procedência - APELAÇÃO DOS RÉUS - Transações bancárias não

*reconhecidas, tendo sido todas realizadas no dia em que o autor foi vítima de sequestro relâmpago – Movimentações que fogem do perfil de uso do correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuíto interno, inerente à atividade explorada pelo banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Inexigibilidade dos débitos impugnados que se impõe – Danos morais cabíveis - Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum mantido em R\$ 15.000,00, diante das especificidades do caso concreto - Honorários advocatícios majorados (art. 85, § 11 do CPC) – Questões relativas a contratos não mencionados pela sentença e obrigação de fazer não conhecidas - Sentença mantida – **RECURSOS DESPROVIDOS, na parte em que conhecido o do banco.**” (TJSP; Apelação Cível 1008985-52.2024.8.26.0566; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025) (g.n.).*

Por seu turno, a própria instituição se beneficiou economicamente da própria falha, ao permitir a contratação do empréstimo que gerou endividamento indevido.

Diante disso, o reconhecimento da nulidade da contratação era mesmo de rigor, com o retorno das partes ao 'status quo'.

Quanto aos danos morais, segundo escólio do I. **Wilson Mello da Silva**, consiste em “*lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em*

contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico” (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador **Caio Mário da Silva Pereira**, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)” (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).*

No caso, restaram configurados danos morais indenizáveis, dado que restou comprometido os recursos financeiros do apelado foram transferidos de sua conta, o que supera o mero aborrecimento experimentado pela autora.

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Nesse contexto, o valor arbitrando na r. sentença (R\$5.000,00) mostra-se adequado e proporcional quanto à reparação do apelado, sem ensejar o locupletamento indevido.

Desse modo, a r. sentença fica mantida por seus próprios e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídicos fundamentos e os ora acrescidos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos supra ressaltados.

Diante da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para 20% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade judiciária.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator