



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004623-82.2024.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante/apelado JOSEILSON REIS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, e NEGARAM PROVIMENTO ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004623-82.2024.8.26.0541
Apelante/Apelado: Joseilson Reis dos Santos
Apelado/Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A
Comarca: Santa Fé do Sul - 1ª Vara
Juiz(a) de 1ª Instância: José Gilberto Alves Braga Júnior
Voto nº 4391

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação das partes. Ilegitimidade passiva. Preliminar rejeitada. Transferências via PIX não reconhecidas. Transações que destoam do perfil de consumo da cliente. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva. Impossibilidade de afastamento da Súmula 479 do STJ. Restituição simples dos valores subtraídos. Dano moral não configurado. Mero aborrecimento inerente à vida em sociedade, do qual não se evidencia abalo psíquico ou social. Juros e correção monetária sobre os valores a serem restituídos. Índices da Lei nº 14.905/2024 bem aplicados desde a sua vigência. Honorários advocatícios devidos pelo réu. Possibilidade de arbitramento sobre o valor da condenação, em detrimento do valor da causa. Ordem preferencial do art. 85, §2º, do CPC. Sentença reformada neste ponto. Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 181/186, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar o réu a ressarcir os valores indevidamente subtraídos da conta da autora. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao rateio das custas processuais, além do pagamento de honorários ao patrono da parte contrária, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça quanto ao requerente.

O autor apela a fls. 189/194 requerendo, em síntese, o acolhimento dos pedidos de indenização por danos morais e repetição em dobro do indébito.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo (fls. 75) e respondido (fls. 242/251).

O requerido apela a fls. 201/233 requerendo a inversão do julgado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a preliminar de ilegitimidade passiva, reiterando a necessidade de denunciação à lide do beneficiário da transação impugnada. No mérito, alega a ausência de falha na prestação dos serviços e afirma que a transação foi regularmente realizada mediante dispositivo eletrônico habilitado pela correntista. Subsidiariamente, requer a redução dos honorários advocatícios, para que sejam arbitrados sobre o valor da condenação, e não sobre o valor da causa, e pugna pela aplicação da Taxa Selic para fins de atualização dos valores a serem restituídos.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 234/238, 265 e 273/274) e respondido (fls. 252/263).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso do réu merece parcial provimento, enquanto o recurso da autora não merece ser provido.

A autora narra, em síntese, que é correntista do Banco Santander e constatou diversas duas transferências via PIX em favor de terceiros, realizadas no dia 02/04/2024, nos valores de R\$ 3.100,00 e R\$ 1.000,00. Alega que não autorizou referidas operações e, ao contestá-las junto à instituição financeira, não obteve a restituição dos valores.

Inicialmente, ressalta-se a legitimidade passiva do requerido, pois, ainda que as transações impugnadas tenham sido destinadas a terceiros, o Banco Santander é responsável pela gestão da conta da autora, tendo autorizado as operações.

Quanto ao mérito, conforme entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, nos termos da Súmula 297, “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Além disso, a responsabilidade é objetiva, à luz do disposto no art. 14, §1º, da Lei 8.078/90, que preconiza: “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”.

Portanto, atribui-se à instituição financeira o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º, VIII, e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), o que não ocorreu no caso concreto.

As circunstâncias narradas na exordial evidenciam falha na prestação do serviço.

Caso houvesse postura diligente por parte do réu apelante, os danos poderiam ter sido minorados ou até mesmo evitados, em especial considerando-se que as transações realizadas fugiram completamente do perfil da parte autora, ao contrário do que tenta fazer crer a apelante em suas razões.

Na hipótese dos autos, os extratos juntados a fls. 34/52 indicam que as movimentações financeiras cotidianas da autora são, de fato, muito mais singelas do que as realizadas pelo fraudador, em padrões que não se equiparam aos encontrados no dia do golpe. Pela documentação encartada aos autos, portanto, é de se reconhecer que as operações impugnadas destoam completamente de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Neste sentido, destaca-se que o d. julgador *a quo*, entendeu pela responsabilidade da apelante por não rejeitar ou bloquear transações que fugiam ao perfil do cliente, emergindo sua responsabilidade por fato interno.

Conforme constou da r. sentença, “*o réu não fez prova de que as operações foram realizadas pelo autor, ônus que lhe competia, e admite a ocorrência de fraude.*” (fls. 184).

Convém anotar que a casa bancária não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pela autora, deixando de comprovar que houve qualquer iniciativa no intuito de bloquear as operações realizadas quando da comunicação da fraude.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transferências bancárias por vontade livre e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

válida, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante dispositivo eletrônico habilitado, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transferências, procedendo à posterior consulta à autora, principalmente porque, como se verifica a fls. 23/25, em dois dias, foram realizadas transferências que superam os valores ordinários das movimentações mensais da autora. Trata-se de evidente cenário de fraude capaz de acionar todos os alertas de segurança da instituição financeira. Não o fazendo, porém, o serviço foi defeituoso.

A operação impugnada é totalmente dissonante das movimentações padrão do perfil de consumo da autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

"RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível – Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Uma vez reconhecida a irregularidade das transações, deve ser mantida a condenação do banco réu à restituição dos valores subtraídos da conta bancária do autor. Contudo, a restituição deverá ocorrer na forma simples, vez que não houve a cobrança ou pagamento de quaisquer valores à instituição financeira, e tampouco restou demonstrada a má-fé do requerido ao não restituir os valores em resposta à solicitação administrativa do consumidor. Portanto, no caso concreto, fica inviabilizada a repetição do indébito na forma dobrada, prevista no art. 42, do CDC.

Quanto à indenização pleiteada a título de danos morais, a hipótese dos autos não acarretou maiores transtornos à autora.

Para ser passível de indenização, o dano deve ultrapassar os limites do mero aborrecimento cotidiano e gerar graves máculas à honra e à imagem do ofendido. Tais fatos não podem ser presumidos, cabendo à parte interessada a comprovação das circunstâncias excepcionais que autorizam a sua caracterização.

No caso, embora reconhecida a falha na prestação dos serviços, não se verifica o direito a indenização por danos morais. O dano moral não se presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede.

Em suma, meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social, ofensa a direito da personalidade, não autorizam o deferimento de indenização.

A respeito do tema, confira-se a jurisprudência desta E. Corte:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO – Contrato bancário – Cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC) – Discussão quanto à contratação – Banco réu deixou de colacionar aos autos o respectivo contrato, supostamente firmado entre as partes – Ônus que lhe incumbia – Inteligência do art. 373, II, CPC – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pelo autor – Inteligência da Súmula 479 do C. STJ – Dano moral – Não configurado – Inexistem provas suficientes de efetiva ofensa à sua honra – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1015683-80.2022.8.26.0037; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024)

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Empréstimo consignado não contratado pelo autor. Réu que não prova a contratação. Inexistência de relação jurídica. Sentença mantida. 2. Sentença que concede indenização por danos morais. Circunstâncias que indicam mero dissabor. Ausência de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos ou ofensa à imagem, à dignidade, à honra ou a qualquer direito essencial, ou de situação vexatória ou ultrajante. Dano moral não configurado. Sentença alterada. 3. Sentença que determina restituição em dobro dos valores indevidamente descontados. Ofensa à boa-fé objetiva não configurada. Devolução simples. Sentença alterada. 4. Recurso do réu parcialmente provido e recurso do autor prejudicado (visava à majoração da indenização por danos morais). (TJSP; Apelação Cível 1001933-38.2022.8.26.0222; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Foro de Guariba - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024)

Com relação aos índices de correção monetária e juros de mora aplicáveis sobre o montante indenizatório, observa-se que foram adequadamente fixados pelo Juízo *a quo*, em observância à Lei nº 14.905/2024, a partir de sua vigência.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios devidos pelo réu ao patrono da autora, observa-se que foram fixados sobre o valor da causa. Contudo, referido montante engloba não apenas o valor correspondente ao pedido sobre o qual restou vencido o banco réu, mas também aqueles em que sucumbente a parte autora.

Assim, mostra-se razoável e coerente o acolhimento do recurso do réu neste ponto, para que os honorários por ele devidos sejam arbitrados sobre o montante condenatório, no percentual de 20%. Trata-se de medida que prestigia, inclusive, o estrito teor do art. 85, §2º, do CPC, que determina que a verba honorária seja arbitrada preferencialmente sobre o valor da condenação, do proveito econômico, ou, por último, sobre o valor da causa.

Nesse sentido:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. TELEFONIA. Autor que pretende o reconhecimento da inexigibilidade de débito inscrito em cadastro de inadimplentes, bem como indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do autor. Controvérsia recursal limitada à majoração dos danos morais e dos honorários advocatícios sucumbenciais. Danos morais. Quantum indenizatório fixado em valores proporcionais ante as circunstâncias do caso concreto. Ausência de demonstração de consequências mais graves. Majoração indevida. Verba sucumbencial que deve ser conjugada com os critérios do art. 85, §2º, do CPC, para sua fixação em patamar razoável e proporcional. Precedentes. No caso concreto, honorários advocatícios fixados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores proporcionais à duração do feito, o volume documental, o proveito econômico postulado e, principalmente, o grau de zelo e empenho dos respectivos patronos, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. Ademais, jurisprudência do E. STJ pacífica no sentido de haver ordem de preferência sobre a base de cálculo dos honorários advocatícios sucumbenciais, prevalecendo o valor da condenação, quando existente. Majoração dos honorários sucumbenciais indevida. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014089-48.2023.8.26.0020; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025)

Anote-se, desde logo, que a presente demanda não apresentou maior complexidade e as questões processuais suscitadas se mostram dentro do contexto natural das demandas judiciais. Desse modo, considerando o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, revela-se pertinente e razoável a fixação da verba honorária sucumbencial em 20% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora/apelada.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, para alterar a base de cálculo dos honorários advocatícios por ele devidos ao patrono da autora, fixando-os em 20% sobre o valor da condenação, devidamente atualizado; e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora, majorando os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu/apelado, nos termos do art. 85, §11, do CPC, de 10% para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator