



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000049259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005714-95.2025.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante LUIZ FRANCISCO DE BARROS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 86

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1005714-95.2025.8.26.0664

COMARCA: VOTUPORANGA

APELANTE(S): BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e LUIZ FRANCISCO DE BARROS

APELADO(S): BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e LUIZ FRANCISCO DE BARROS

JUIZ (A) SENTENCIANTE: REINALDO MOURA DE SOUZA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. CONTRATO BANCÁRIO. SAQUE FRAUDULENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS IMPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME:

1. O autor, titular de conta bancária junto ao réu, narra ter constatado um saque em dinheiro no valor de R\$ 35.000,00 em sua conta corrente, realizado no dia 11.04.2025, na agência de Santa Albertina, a qual foi fechada em 10.04.2025, um dia antes do saque. Afirma não ter realizado e nem autorizado a efetivação do saque e, diante da situação, registrou boletim de ocorrência. O autor pleiteou a condenação do réu ao pagamento de R\$ 35.000,00 e indenização por danos morais. A sentença julgou parcialmente procedente a ação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em analisar: i) atribuição de efeito suspensivo ao recurso; ii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais e morais suportados pelo autor; iii) acerto do valor arbitrado à indenização por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, afastado.

4. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

5. O réu não comprovou a validade do saque realizado na conta do autor e a coincidência de ter ocorrido no dia posterior ao fechamento da agência onde ocorreu o ato

ilício, não se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

5. O saque impugnado na conta bancária do autor não é legítimo, configurando fortuito interno, devendo ser mantida a condenação do réu ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

6. Valor da indenização corretamente fixado em R\$ 8.000,00, quantia que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e cumpre as funções compensatória e pedagógica da indenização.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

7. Recursos improvidos.

Tese de julgamento: 1. O réu não comprovou a licitude do saque realizado na conta do autor e a coincidência de ter ocorrido no dia posterior ao fechamento da agência onde ocorreu o ato ilícito. 2. Há dano moral indenizável e o valor determinado na sentença recorrida deve ser mantido.

Legislação relevante citada:

CDC, art. 3º, caput e §2º; art. 6º, inc. VIII; art. 14, §1º e §3º, inc. II. CC, art. 927, p. único; art. 945. CPC, art. 85, § 2º e §11; art. 487, inc. I.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 28/11/2024.

TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I, j. 30/09/2024.

TJSP, Apelação Cível 1001865-10.2024.8.26.0484, Rel. Rui Porto Dias; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, j. 25/09/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 342/346, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

“Posto isto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos e CONDENO o requerido à restituição do valor de R\$ 35.000,00 ao autor. Observo que a atualização do valor, que deverá ocorrer deste o saque, deverá obedecer às seguintes variáveis: a) até 28/07/2024 (inclusive), a correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora são de 1% a.m.; b) a partir de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

28/07/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo; além disso, **CONDENO** o demandado a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA a partir desta data e acrescidos de juros de mora (taxa - SELIC - artigo 406 do Código Civil) desde a citação.”.

O réu busca a reforma da sentença alegando, preliminarmente: a) necessidade de atribuição de efeito suspensivo. No mérito, sustenta: b) ausência de responsabilidade do banco e de dano material; c) inexistência de dano moral; d) aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade na fixação do *quantum* indenizatório; e) indevida a restituição de valores; f) princípio da causalidade.

O autor interpôs recurso adesivo requerendo a majoração do dano moral para R\$ 10.000,00.

Recursos regularmente processados, com contrarrazões (fls. 166/171 e 179/182).

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Diante da tempestividade, do preparo realizado pelo banco (fls. 161/162) e da isenção do autor no recurso adesivo por ser beneficiário da justiça gratuita (fls. 35) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Afasto o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso.

A apelação, em regra, é dotada de efeito suspensivo, conforme disposto no artigo 1.012 do Código de Processo Civil, cujo §1º arrola hipóteses em que, excepcionalmente, a sentença possui eficácia imediata sendo passível de cumprimento provisório; havendo possibilidade de se postular a suspensão de tal eficácia imediata pela parte interessada. No mesmo sentido, o teor

do artigo 995 do referido diploma processual.

Assim, a concessão de suspensão da eficácia imediata da sentença constitui medida excepcional, por se tratar de ato jurisdicional prolatado em atendimento aos princípios do devido processo legal, contraditório e da ampla defesa.

Desse modo, para se obstar os efeitos da decisão, a parte interessada deverá demonstrar a possibilidade de dano grave ou de difícil reparação pela sua execução incontinenti, bem como a probabilidade de provimento do recurso (CPC, art. 1012, §§ 3º e 4º, e art. 995, parágrafo único), o que, porém, não ocorreu no caso em tela, considerando-se que o apelante sequer fundamenta a sua pretensão, limitando-se a, genericamente, requerer o recebimento do recurso no efeito suspensivo.

Quanto ao mérito, a apelação não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nela lançadas.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Em consequência do entendimento supra, forçoso reconhecer que a relação em tese havida entre as partes é de consumo, posto que caracterizada a relação jurídica entre o “fornecedor” (banco) e o “consumidor” (autor), tendo por objeto o “produto” (crédito).

O elemento comercializado pelo banco é o crédito, que deve ser considerado bem imaterial e, portanto, produto, consoante preconiza o § 1º, do artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

O autor deve ser admitido como consumidor, por força de ficção legal prevista no artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor - CDC, uma vez que pretende nesta ação discutir a validade do saque em dinheiro no valor de R\$ 35.000,00 realizado em sua conta bancária.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência da parte consumidora frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, era dever do banco réu comprovar a regularidade do saque.

Embora o réu sustente a excludente de inexistência de responsabilidade, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, 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.”*. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprе destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a

fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E

DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.". Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

Nesse contexto, incumbia ao réu comprovar a validade do saque realizado na conta do autor e a coincidência de ter ocorrido no dia posterior ao fechamento da agência onde ocorreu o ato ilícito, o que não fez, não se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

O banco sustenta inexistência de falha na prestação do serviço, mas há comprovação nos autos do saque em dinheiro em caixa interno da agência no valor de 35.000,00 (fls. 29), datado de 11.04.2025, agência 0554 Santa Albertina que se situa a 100 quilômetros da residência do autor (fls. 3).

Ademais, o banco não impugnou o fechamento da agência no dia posterior ao da realização do saque na conta do autor, tampouco que este tenha sido realizado por terceira pessoa.

Assim sendo, no caso desta ação encontra-se caracterizado apenas o fortuito externo a impor o reconhecimento da responsabilidade do réu pela reparação dos danos causados ao autor por defeitos relativos à prestação de seus serviços, independentemente da existência de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, a transação impugnada na conta do autor não é legítima, devendo ser mantida a condenação do réu à restituição do valor de R\$ 35.000,00 ao autor, conforme determinado na sentença recorrida.

Quanto aos danos morais, estes restaram comprovados, diante da falha na prestação do serviço prestado pelo réu e do nexo de causalidade, configurando ato ilícito passível de indenização.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, “*se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado*” (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

Não há dúvida de que o autor sofreu este tipo de dano em virtude de saque fraudulento na sua conta bancária, realizado no dia anterior do fechamento da agência onde ocorreu o ato ilícito, independentemente de produção de qualquer prova da existência de prejuízos, por se tratar de dano moral *in re ipsa*. Os descontos indevidos em conta bancária, sem autorização do consumidor, configuram dano moral indenizável, nos termos do art. 54-G, incisos I a III, do CDC, pela violação à boa-fé objetiva e pelo desvio do tempo produtivo do consumidor.

Considerando as condições pessoais dos litigantes e a baixa repercussão do fato na vida do requerente, o valor de indenização por dano moral fixado em R\$ 8.000,00 deve ser mantido uma vez observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Destarte, o não provimento da apelação e do recurso adesivo, são medidas de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu para 20% do valor da condenação, considerando o

trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Considerando que a ação foi julgada procedente, ainda que não adotado o valor da indenização indicado na inicial, e que “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Súmula 236 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), o autor não arcará com honorários advocatícios nos moldes do parágrafo único do artigo 86, do Código de Processo Civil, *in verbis*:

“Art. 86. Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas.

Parágrafo único. Se um litigante sucumbir em parte mínima do pedido, o outro responderá, por inteiro, pelas despesas e pelos honorários.”.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento aos**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursos, na forma da fundamentação.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator