



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000305873

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008834-09.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que são apelantes/apelados NILSON DE OLIVEIRA e MERIA RODRIGUES DA SILVA OLIVEIRA, são apelados/apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **recurso dos autores provido e recurso dos réus desprovido, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 53274
APELAÇÃO: 1008834-09.2025.8.26.045
COMARCA: PIRACICABA – 1ª VARA CÍVEL
APTE/APDO.: NILSON DE OLIVEIRA E OUTRO
APTE/APDO.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E OUTRO
JUIZ 1º GRAU: MIRIANA MARIA MELHADO LIMA MACIEL

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA APÓS FURTO DE CELULAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REPETIÇÃO EM DOBRO E DANOS MORAIS. RECURSO DOS AUTORES PROVIDO E DOS RÉUS DESPROVIDOS.

I. Caso em exame

1. Apelações interpostas contra sentença que, em ação declaratória e indenizatória decorrente de transações fraudulentas (empréstimos e PIX) após furto de celular, julgou os pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexistência dos débitos e determinar a restituição simples, afastando os danos morais. Os autores buscam a reforma para repetição em dobro e condenação extrapatrimonial; os bancos réus alegam regularidade das operações e culpa exclusiva do consumidor.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) saber se as transações eletrônicas atípicas e destoantes do perfil do cliente configuram falha na prestação do serviço; (ii) verificar se o dano moral decorre da própria fraude e do descaso administrativo (*in re ipsa*); e (iii) determinar se a restituição dos valores deve ser dobrada conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC.

III. Razões de decidir

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). 4. Configura falha no dever de segurança a omissão do banco em não identificar e bloquear movimentações vultosas que divergem do perfil histórico de consumo dos correntistas, especialmente quando seguidas de esvaziamento patrimonial imediato. 5. O dano moral é caracterizado pela angústia do desfalque patrimonial e pela resistência injustificada da instituição em solucionar o problema administrativamente, extrapolando o mero aborrecimento. 6. A repetição do indébito deve ocorrer em dobro, uma vez que a conduta de manter cobranças indevidas de contratos fraudulentos é contrária à boa-fé objetiva, independentemente da prova de má-fé (Tema 929 do STJ).

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso dos autores provido. Recursos dos réus desprovidos. Tese de julgamento: "1. Ocorrendo transações bancárias que destoam do

perfil do cliente, cabe à instituição financeira o ônus de provar a segurança do sistema ou a culpa exclusiva da vítima, sob pena de responsabilidade objetiva por fortuito interno. 2. A falha na prestação do serviço que resulta em fraude bancária enseja dano moral *in re ipsa* e restituição em dobro dos valores indevidamente descontados."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, § 2º. **Jurisprudência relevante citada:** STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1197929/PR (Tema 466); STJ, EAREsp 676608/RS (Tema 929).

1.- Trata-se de Apelação interposta por **Banco Mercantil do Brasil S/A, Banco Santander (Brasil) S/A** e, conjuntamente, por **Nilson de Oliveira e Meria Rodrigues da Silva Oliveira** contra a sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais em razão de fraudes bancárias eletrônicas ocorridas após o furto do aparelho celular do primeiro autor.

O magistrado, **Doutora Miriana Maria Melhado Lima Maciel**, após afastar as teses defensivas por falta de prova técnica de autenticidade (IP, biometria ou geolocalização), declarou a inexistência dos contratos de empréstimo e condenou os réus à restituição simples dos valores descontados e das transferências via PIX. Refutou, contudo, o pedido de indenização por danos morais por entender configurado mero aborrecimento. Condenou as partes ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, na proporção de 60% aos réus e 40% aos autores.

Apelam os **Autores (fls. 649/660)**, sustentando, preliminarmente, a tempestividade do recurso. No mérito, defendem a ocorrência de danos morais *in re ipsa* pela falha de segurança e a repetição do indébito em dobro, alegando que a má-fé é desnecessária para a aplicação do art. 42 do CDC. Destacam, como fato novo, a negativação indevida do nome do autor pelo Banco Santander após a sentença.

Apela o **Banco Mercantil (fls. 682/704)**, defendendo a regularidade das operações realizadas via aplicativo com senha pessoal e a inexistência denexo causal, uma vez que as contratações seriam anteriores ao furto comunicado. Pugna pela improcedência ou, subsidiariamente, pela compensação de

valores sacados e exclusão da restituição de PIX enviados ao coautor.

Apela o **Banco Santander (fls. 662/679)**, sustentando a validade das contratações eletrônicas comprovadas por telas sistêmicas e registros de LOG, que indicariam o uso de dispositivo habilitado e geolocalização próxima ao endereço do autor. Defende a inexistência de ato ilícito e de danos materiais, alegando que o autor efetuou o pagamento voluntário de diversas parcelas antes de contestar os débitos.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

2.- Assiste razão aos autores e não assiste razão aos réus.

Com efeito, foram realizadas operações em considerável montante, seguidos de transferências – em alguns casos partindo diretamente da conta do coautor Nilson e em outros com transferências realizadas da conta da coautora Meira para o seu filho Nilson e depois, para terceiras pessoas, destoantes do perfil dos clientes, sem qualquer verificação de segurança pela ré e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Anote-se que embora a cronologia apontada pelo corréu Banco Mercantil mostre que os contratos foram feitos anteriormente à denúncia de extravio do aparelho celular pelo coautor Nilson, por outro lado mostra-se verossímil o quanto afirmado pelo autor no sentido de ter comunicado posteriormente às autoridades o fato em razão de ter procedido do bloqueio do aparelho após constatar a perda. Fato a ser notado, ainda, é de que as contratações cuja realização é negada pelos requerentes não foram comprovadas pelos réus, não servindo a tanto as telas sistêmicas trazidas, bem como diante da inexistência de contratação efetivamente firmada por qualquer dos requerentes. Some-se, ainda, como já mencionado, que as contratações foram seguidas de transferências da totalidade dos valores creditados a terceiros, e tem-se o cenário em que a responsabilidade dos réus é patente.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio das contratações ou das operações de transferência, de forma a impedir tais transações.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“RECURSO ESPECIAL - REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”¹

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe 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.

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade das operações com o perfil de consumo dos autores, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como

¹ REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJE 12/09/2011.

situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigaram os autores a desembolsar tais quantias através do pagamento de parcelas de empréstimo que não firmaram, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais devem ser fixados em dez mil reais para cada autor, conforme posicionamento já adotado por esta Câmara em casos análogos.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das compras realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO do autor PROVIDO e RECURSO do réu DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário – Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu – Falha na prestação de serviço caracterizada – Precedentes jurisprudenciais – Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados – Sentença reformada para julgar a ação procedente – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023)

Quanto à devolução em dobro de valores descontados, o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese, com o julgamento dos recursos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, realizado sob o rito dos Recursos Repetitivos (tema 929): *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.”*

Dessa forma, a partir da referida tese firmada, tem-se a desnecessidade da comprovação da má-fé da instituição financeira e o entendimento de que a conduta, em si, é contrária à boa-fé objetiva, em relação a contratos de consumo que não envolvam o serviço público.

Assim, reforma-se parcialmente a sentença para o fim de julgar procedente a ação e, em consequência, condenar os réus à repetição em dobro dos valores indevidamente lançados e, ainda, condenar os réus ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor a título de danos morais, valor a ser corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e com juros de mora desde a data do ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ. Em razão da sucumbência, condena-se os réus ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça², o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria

² STJ, 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devolvida no apelo se encontra prequestionada e 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.

Advertam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso dos autores e **nega-se provimento** ao recurso dos réus, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator