



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001302632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1010233-96.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante MARIA CRISTIANA DA SILVA LOPES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso do banco réu e deram provimento ao recurso do autor. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 51644

Apelação nº 1010233-96.2024.8.26.0099

Comarca de Limeira

Apelantes: **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e MARIA CRISTIANA DA SILVA LOPES**

Apelados: os mesmos

Juiz de Direito: Frederico Lopes Azevedo

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DA AUTORA PROVIDO E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

AUTORA PROPÔS AÇÃO ALEGANDO TER SIDO VÍTIMA DE ESTELIONATO. APÓS RECEBER MENSAGENS FRAUDULENTAS VIA WHATSAPP E LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, REALIZOU TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES DE EMPRÉSTIMOS QUE NÃO RECONHECE. REQUEREU A NULIDADE DAS OPERAÇÕES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM AFERIR SE HOVE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA OU QUALQUER CAUSA EXCLUDENTE QUE AFASTE A RESPONSABILIDADE DO BANCO NO GOLPE PERPETRADO CONTRA A AUTORA.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO SANTANDER NÃO PROSPERA, POIS PARTICIPOU DIRETAMENTE DA RELAÇÃO JURÍDICA DISCUTIDA.

4. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, NÃO TENDO SIDO DEMONSTRADA CULPA DA REQUERENTE OU EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO BANCO RÉU E DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR PARA CONDENAR O BANCO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

TESE DE JULGAMENTO: 1. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS GERADOS POR FORTUITO INTERNO RELATIVO A FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. 2. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SE APLICA QUANDO HÁ FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SEGURANÇA.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 6º, INC. VIII; CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 373, II; ART. 487, I; ART. 85, § 2º.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

STJ, SÚMULA 479; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1001660-82.2024.8.26.0224, REL. PAULO ALCIDES, J. 06/03/2025; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1000240-45.2024.8.26.0223, REL. DÉCIO RODRIGUES, J. 29/7/2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1020926-09.2022.8.26.0068, REL. PAULO ALCIDES, J.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

16/10/2023.

1:- Trata-se de ação de declaração de inexigibilidade de débito infirmado pela requerente, cumulada com indenização por danos materiais e moral decorrente fraude em conta corrente da autora. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “*MARIA CRISTINA DA SILVA LOPES, qualificada nos autos, propôs a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais e tutela antecipada em face de BANCO SANTANDER BRASIL S/A, BANCO BRADESCO S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S/A. Alega, em suma, ter sido vítima de estelionato, iniciado em 19.07.2024, após receber mensagens via "WhatsApp" de um indivíduo que se identificou como advogado, Dr. Andrei, informando suposta restituição no valor de R\$ 11.749,10 (onze mil setecentos e quarenta e nove reais e dez centavos), relativo a processo judicial de restituição de juros abusivos, condicionada ao pagamento de uma taxa no valor de R\$ 393,80 (trezentos e noventa e três reais e oitenta centavos). Afirma ser pessoa de baixa renda e escolaridade, e que, por este motivo, efetuou a transferência acreditando na veracidade da informação, uma vez que moveu processo de restituição de juros abusivos em face do Banco Votorantim S/A, autos n.º 1004743.30.2023.8.26.0099, tramitados na 4.ª Vara Cível desta comarca. Aduz que, em 22.07.2024, recebeu uma ligação por alguém que se apresentou como atendente da central do Itaú Unibanco S/A, alegando que sua conta havia sido alvo de fraude. Afirma ter sido orientada a realizar suposto procedimento de segurança nos aplicativos dos bancos. Após o ocorrido, alega ter constatado diversas movimentações financeiras que não realizou. Aduz que, no Banco Bradesco S/A, foi feita uma transferência via Pix no valor de R\$ 1.323,23 (mil trezentos e vinte e três reais e vinte e três centavos), em 22.07.2024, além da contratação de dois empréstimos: um com saldo devedor de R\$ 5.312,42 (cinco mil trezentos e doze reais e quarenta e dois centavos) e outro no valor de R\$ 1.247,55 (mil duzentos e quarenta e sete reais e cinquenta e cinco centavos), este último em 23.07.2024. No Banco Itaú, além do valor de R\$ 393,80 (trezentos e noventa e três reais e oitenta centavos), afirma que, em 22.07.2024, os golpistas realizaram uma transferência via Pix no valor de R\$ 1.999,99 (mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Já no Banco Santander Brasil S/A, também em 22.07.2024, aduz que os criminosos fizeram transferências via Pix utilizando o limite da sua conta, gerando um saldo devedor superior a R\$ 3.000,00 (três mil reais). Alega que, no cartão de crédito HiperCard, em 23.07.2024, foram realizadas 3 (três) compras parceladas, nos valores de R\$ 1.431,84 (mil quatrocentos e trinta e um reais e oitenta e quatro centavos), R\$ 4.556,88 (quatro mil quinhentos e cinquenta e seis reais e oitenta e oito centavos) e R\$ 1.422,00 (mil quatrocentos e vinte e dois reais). Alega que as compras*”



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não condizem com o seu perfil de consumo, bem como ultrapassaram o limite de seu cartão, sendo que foram devidamente contestadas junto à instituição, porém, apesar da promessa de estorno e restabelecimento do limite, afirma que nenhuma providência foi tomada até o momento. Informa ter registrado boletim de ocorrência e ter procurado as instituições financeiras envolvidas para contestar as operações e informar ter sido vítima de um golpe, apresentando documentação comprobatória da fraude, contudo, os bancos requeridos se negaram a cancelar os empréstimos e compras indevidamente realizadas, mantendo as cobranças. Invoca as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor - CDC, com a inversão do ônus da prova. Diante disso, requer a nulidade dos empréstimos e compras com o cartão de crédito, bem como a inexigibilidade dos débitos reclamados. Pleiteia a antecipação dos efeitos da tutela, a fim de que sejam suspensas as cobranças das parcelas dos empréstimos e compras objeto da lide, bem como determinada a exclusão de seus dados dos cadastros de inadimplentes pede, ao final, a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por danos morais "in re ipsa" em valor não inferior aos prejuízos por si suportados. Requereu os benefícios da gratuidade da justiça. Juntou documentos (pág. 19/69). Deferida a gratuidade processual pleiteada pela parte autora (pág. 70/71). A tutela de urgência requerida pela parte autora foi deferida, determinando-se a suspensão da exigibilidade dos contratos objeto da lide, com a cessação dos respectivos descontos na conta da autora e a retirada de seu nome do cadastro de inadimplentes. Contra esta decisão, o correquerido Banco Bradesco S/A interpôs Agravo de Instrumento (pág. 657/739), ao qual foi negado provimento (pág. 846/868). O correquerido ITAÚ UNIBANCO S/A apresentou contestação (pág. 152/170). Preliminarmente, alega sua ilegitimidade passiva. Pleiteia, ainda, a denunciação da lide do beneficiário do valor contestado e do banco mantenedor da conta destino. No mérito, alega culpa exclusiva da autora, ao ter realizado, por vontade própria e com completa desídia, as transações reclamadas. Aduz realizar diversas campanhas para informar e conscientizar seus clientes sobre a prática de fraudes, como a da falsa central. Afirma que o golpe descrito pela parte autora não foi praticado por funcionários do banco, mas por golpistas que utilizaram engenharia social e se aproveitaram da imprudência da autora, em um enredo totalmente distinto do modus operandi da instituição financeira. Sustenta a segurança do sistema e aplicativo do banco, concluindo que as transações não foram feitas por acesso remoto, uma vez que não há possibilidade de conclusão da transação sem passar por todas as barreiras e confirmações de segurança, o que requer senha pessoal e intransferível. Afirma ter implantado diversas barreiras de segurança, incluindo senhas, token e um alerta com dupla confirmação para transações de risco. Alega ter cumprido seus deveres, alertando sobre o perigo e



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informando que o banco nunca solicita transferências, porém, ainda assim, a autora optou por seguir com a transação. Afirma ter realizado o bloqueio preventivo das transações, mas a autora, desconfiando do próprio banco, acabou por confirmá-las. Sustenta a segurança da transação realizada via cartão virtual e que, por este motivo, não haveria possibilidade da ocorrência de fraudes. Alega que, embora não tenha responsabilidade pelos eventos externos que causaram o golpe, agiu prontamente após ser informado pela cliente, tentando recuperar os valores junto à instituição do favorecido, contudo, como a comunicação ocorreu apenas 1 (um) dia após as transações, não foi possível recuperar os valores. Sustenta a ocorrência de fortuito externo e a inviabilidade do cancelamento das cobranças. Impugna o pedido de danos materiais e morais. Impugna a concessão da tutela antecipada. Pugna pela improcedência dos pedidos formulados pela autora. Juntou documentos (pág. 171/606). O correquerido BANCO BRADESCO S/A apresentou contestação (pág. 607/650). Preliminarmente, alega sua ilegitimidade passiva e impugna a concessão da tutela antecipada. Pleiteia, ainda, a denúncia da lide do beneficiário das operações questionadas, que deverá ingressar no feito na qualidade de litisconsorte necessário. No mérito, alega que a parte autora não trouxe aos autos provas do alegado golpe sofrido, além do boletim de ocorrência, o qual constitui documento declaratório unilateral. Sustenta culpa exclusiva da requerente no caso de o eventual golpe ter ocorrido. Afirma que houve tentativa de recuperação do valor por meio do MED, que obteve êxito parcial. Aduz que não houve falha na prestação do serviço, bem como nos sistemas do banco. Afirma que as transações foram validadas por Internet Banking, cadastrado com as credenciais do cliente e por meio de dispositivo que estava em seu poder. Afirma que os empréstimos tratam-se de contratos na modalidade de empréstimo pessoal, realizados no Internet Shopcredit, através da senha da conta corrente e de chave de segurança ou token. Sustenta a segurança das transações realizadas via Internet Banking e App Celular. Alega que não há nenhuma movimentação que cause estranheza ou fuja do padrão de utilização da parte autora. Sustenta ocorrência de fortuito externo. Afirma que não tem a responsabilidade de fazer o controle da movimentação financeira de seus clientes, bem como que os valores utilizados, embora elevados, não fogem do perfil, tampouco dos limites aprovados pela autora. Afirma que a parte autora demorou para informar o banco sobre a ocorrência do suposto golpe. Impugna os pedidos de danos materiais e morais e a inversão do ônus da prova. Pugna pela improcedência dos pedidos formulados pela autora. Juntou documentos (pág. 651/656). O correquerido BANCO SANTANDER BRASIL S/A apresentou contestação (pág. 775/784). Preliminarmente, alega sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que as transações contestadas só ocorreram devido à exposição dos



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dados pela própria autora, sem qualquer falha ou invasão nos sistemas do banco. Alega que a autora desconsiderou os alertas de segurança amplamente divulgados pelas instituições financeiras e não confirmou a veracidade das informações com o banco, mesmo após contato suspeito. Sustenta que as operações foram realizadas pela própria autora, seguindo orientações de terceiros, com uso de senha pessoal e intransferível, o que comprova ausência de falha na segurança do correquerido, inclusive de seu aplicativo. Afirma que são realizadas campanhas de conscientização para evitar golpes. Alega ausência de falha na prestação de serviço. Impugna os pedidos de danos materiais e morais e a inversão do ônus da prova. Pugna pela improcedência dos pedidos formulados pela autora. Homologado o acordo celebrado entre a parte autora e o correquerido Banco Bradesco S/A (pág. 816/817), com a extinção da ação com resolução do mérito (pág. 839/840). Em réplica (pág. 818/830), a autora reiterou os termos de sua petição inicial e tentou rebater os argumentos trazidos na peça contestatória. Juntou documentos (pág. 831/8838). As partes foram instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir (pág. 839/840). A autora não requereu maior dilação probatória (pág. 871/873). O correquerido Banco Santander Brasil S/A informou não ter mais provas a produzir (pág. 869/870). O correquerido Itaú Unibanco S/A, por sua vez, requereu a juntada de novos documentos e a produção de prova oral (pág. 876/884). Indeferida a denúncia da lide requerida pelos corréus Itaú Unibanco S/A e Hipercard Banco Múltiplo S/A (pág. 885/886). Fixada a inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, do CDC), as partes foram instadas a especificarem as provas pretendidas (pág. 885/886). A parte autora informou não ter mais provas a produzir (pág. 889/9/891). O correquerido Itaú Unibanco S/A pleiteou a produção de prova oral (pág. 892). O correquerido Banco Santander Brasil S/A, por sua vez, não requereu maior dilação probatória (pág. 893). É o relatório.”

A r. sentença de fls. 906/911, julgou parcialmente procedente o pedido inicial. Consta do dispositivo “*Ante o exposto, e o mais que dos autos consta, na forma do art. 487, I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para o fim de, afastando o pedido de indenização por danos morais, i) declarar a nulidade das transferências realizadas em 22 de julho de 2024 na conta corrente da autora junto ao BANCO SANTANDER BRASIL S/A; ii) condenar o requerido a restituir à autora os valores indevidamente debitados de sua conta corrente em razão das operações fraudulentas, no montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais), devidamente corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir de cada débito e acrescido de juros moratórios a contar da citação. De acordo com as regras de atribuição dos ônus*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais, considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que desembolsou e com os honorários advocatícios de seus respectivos patronos, observando-se, quanto à autora, os benefícios da gratuidade processual deferida.”

Apela o Banco Santander, sustentando a necessidade de reforma integral da sentença, com o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva ou, subsidiariamente a total improcedência dos pedidos iniciais. Requer o afastamento da condenação à restituição dos valores, afirmando inexistir falha na prestação do serviço. Por fim, pleiteia a condenação da autora ao pagamento das custas e honorários sucumbenciais.

Apela a autora requerendo que o Banco Santander seja condenado ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral.

Os recursos foram recebidos e apresentadas contrarrazões a fls. 945/952 e 953/965.

É o relatório.

2:- A preliminar de ilegitimidade passiva não merece prosperar, pois o banco Santander participou diretamente da relação jurídica discutida nos autos e figura como destinatário das pretensões deduzidas na inicial.

3:- Cinge-se a controvérsia recursal a aferir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira ou mesmo qualquer causa excludente a afastar a responsabilidade da requerida no golpe perpetrado contra a autora.

A respeito do tema objeto deste recurso, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados n. 13 e 14, que assim dispõem e cujas aplicações, por analogia, são cabíveis ao caso em tela:

*“Enunciado n. 13 - No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como***



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

*Enunciado n. 14 - Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ”.*

Em análise ao cotejo probatório, o réu tanto em sede de contestação quanto no presente recurso, resumiu-se a aventar teses jurídicas como eventual fato de terceiro, ausência na falha na prestação de serviços e fortuito externo.

Todavia, a instituição financeira não produziu qualquer prova no sentido de evidenciar que as operações eram compatíveis com o perfil do cliente, ou lastrear elementos a indicar que promoveu ações de segurança e antifraude, não se desincumbindo ao ônus que lhe cabia aos moldes do artigo 373, II do Código de Processo Civil.

Assim, não tendo sido demonstrada a culpa da requerente, ou as eventuais excludentes aos moldes dos enunciados acima expostos, a responsabilidade da instituição financeira ré no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça:

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



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento bancário criou para a abertura de contas. Assim já decidiu o C. STJ:

“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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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" (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Ao caso, aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

"A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, pág.259).

A propósito do tema, esta Câmara assim vem decidindo:

*INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Parcial procedência. Apelo do réu. **Movimentação fraudulenta em conta mantida pela autora em plataforma de e-commerce. Operação fora do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço.** Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Confirmado o dever de pagar indenização pelo dano material sofrido. Danos morais. Não configurados. Ausência de ofensa à honra objetiva da autora (pessoa jurídica). Sentença reformada. Sucumbência recíproca. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1001660-82.2024.8.26.0224; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025) (Grifo nosso).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato bancário. Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e pedido indenizatório. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Legitimidade passiva reconhecida. Preliminares rejeitadas. **Fraude bancária decorrente do "golpe do falso funcionário". Realização de operações de débito (transferências e contratação de empréstimo de elevado valor). Operações impugnadas pelo correntista. Gastos que fogem ao perfil de consumo do cliente. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira.** Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Débitos inexigíveis. Danos materiais configurados. Dever de restituir o prejuízo material Decisão acertada. Termo inicial dos juros de mora. Nada a alterar. Tratando-se de responsabilidade civil contratual, deve ser*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observado o disposto no art. 405 do CC e na Súmula 362/STJ. Sentença mantida. Honorários recursais. Art. 85, §11, CPC. Recurso não provido” (TJSP, Apelação Cível 1000240-45.2024.8.26.0223, Rel. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 29/7/2024). (Grifo nosso).

*“INDENIZAÇÃO. Danos materiais. Procedência. Inconformismo do banco. **Golpe da falsa central de atendimento.** Estelionatário utilizou o número do banco, convencendo a empresa correntista a atualizar seu sistema de segurança e baixar aplicativo, para com isso obter empréstimo e transferir, em seguida, o numerário para terceiros. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. **Ausência de observância pelo banco do perfil da correntista ao autorizá-las.** Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Indenização pelo dano material sofrido confirmada. Sentença mantida. Precedentes. **RECURSO DESPROVIDO”** (TJSP; Apelação Cível 1020926-09.2022.8.26.0068; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023) (Grifo nosso).*

Ora, reconhecida a falha de prestação de serviços (segurança) do banco réu em não ter atuado de forma adequada a impedir as movimentações estranhas ao perfil de consumo da autora, forma adequada a impedir as movimentações estranhas ao perfil de consumo da autora, não há o que se falar em excludente de responsabilidade, eis que os mecanismos de segurança do banco foram incapazes de impedir as transações maliciosas.

4:- Questiona-se a ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

Inegável que a autora sofreu um abalo psicológico caracterizador de dano de natureza moral, ao se deparar com a transferência de um valor significativo decorrente de golpe em sua conta corrente.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável abalo psicológico, caracterizador de dano moral, que no caso é *in re ipsa*.

Desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

5:- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitra-se o valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir do evento danoso, pois se trata de responsabilidade civil extracontratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do banco réu e dá-se provimento ao recurso do autor para condenar o banco ao pagamento de indenização por dano moral.

Arcará o banco réu integralmente com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados, nos termos do § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil, em 20% sobre o proveito econômico obtido pela requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório).

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator