



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201202

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010703-07.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante MARCOS ROBERTO MELLEGA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 11 de março de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1010703-07.2025.8.26.0451
Comarca: Piracicaba
Juízo de origem: 4ª Vara Cível
Juiz prolator: Daniela Mie Murata
Processo: 1010703-07.2025.8.26.0451
Apelante: Marcos Roberto Mellega
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE. TRANSAÇÕES EM MOEDA ESTRANGEIRA E VALOR ELEVADO. PERFIL DE CONSUMO. INEXIGIBILIDADE. POSSIBILIDADE.

I. CASO EM EXAME.

1. O recurso. Apelação do autor contra a sentença que julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO:

2. As questões em discussão consistem em saber se: (a) o réu comprovou que o autor realizou as compras questionadas; (b) se houve má-fé a justificar a restituição dobrada dos valores e (c) se o fato configurou prejuízo moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Em se tratando de relação de consumo, a vulnerabilidade reconhecida no inciso I do art. 4º da Lei 8.078/90 justifica a proteção do consumidor em questão de prova.

4. Cobranças indevidas na fatura de cartão de crédito do autor, em moeda estrangeira (Dirhar Emi e Dolar), referente a duas transações, uma no valor de R\$7.561,50 e outra de R\$255,58.

5. Com a contestação, o réu juntou faturas vencidas no período de 16/10/2024 a 10/05/2025, que indicam diversas compras, inclusive realizadas por meio da internet, mas não em valor e moeda semelhantes às cobranças questionadas.

6. As instituições financeiras devem responder pelos riscos inerentes a sua atividade, especialmente no que tange aos fatos relacionados à segurança das transações entabuladas com os consumidores.

7. As operações questionadas resplandecem sobre as demais, tanto em valor como em moeda estrangeira.

8. A responsabilidade da instituição bancária, neste caso, decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram do perfil do consumidor. Incumbe à casa bancária o monitoramento de operações realizadas pelo consumidor, mormente no caso de valor expressivo em moeda estrangeira, bloqueando-as em caso de

suspeita de fraude.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

5. Recurso parcialmente provido.

Jurisprudência relevante citada: (STJ, 3ª Turma, AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2056005 – SE)

VOTO Nº 36177

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 114/117, que julgou improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

O autor apela.

Discorre sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Assevera que “houve movimentação atípica em moeda estrangeira, (DIRHAM EMI) moeda oficial dos Emirados Árabes Unidos, no montante de R\$ 7.817,08, totalmente distinta do padrão habitual do apelante, realizada por fraude, que não poderia ser imputada ao consumidor”.

Diz que nunca realizou compra em “Dirham Emi”, não tendo o recorrido comprovado o contrário.

Sustenta que “A utilização de sistemas de segurança (como o 3D Secure) não exime a instituição financeira de sua responsabilidade, pois a fraude é risco inerente à atividade bancária”.

Afirma ineficácia do *Sistema 3D Secure*, argumentando que “*O risco de vazamento ou clonagem de credenciais é inerente à atividade bancária e não pode ser transferido ao*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor”.

Alega que se trata de dano moral *in re ipsa*.

Pretende, ainda, a restituição dobrada do valor indevidamente cobrado.

Pugna pelo provimento ao recurso para o acolhimento dos pedidos iniciais (fls. 120/127).

Recurso preparado, tempestivo e respondido (fls. 136/143).

É o relatório.

Adota-se o relatório da sentença:

“MARCOS ROBERTO MELLEGA ajuizou AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., alegando que foi surpreendido, em março de 2025, com cobrança indevida em sua fatura de cartão de crédito, referente a duas transações em moeda estrangeira (Dirham EMI e Dólar), compras essas jamais realizadas ou autorizadas. Após contestar a cobrança junto à requerida sem obter êxito na solução administrativa e ameaçado com a inclusão em cadastros de proteção ao crédito, efetuou o pagamento do valor indevido, inclusive ficando com saldo negativo na conta. O pagamento foi realizado sob coação moral e constrangimento, evidenciando abalo moral sofrido. Pede a procedência da ação com a declaração de inexistência do débito, a restituição em dobro do valor de R\$15.634,16, indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Citado, o Banco Santander (Brasil) S.A. apresentou contestação, suscitando preliminarmente ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que a transação contestada é legítima, porque autorizada mediante dados pessoais da parte autora e do cartão de crédito. As compras foram realizadas de forma não presencial com dados do cartão (número, data de validade e código de segurança), com a validação do CVV. Explanou que as transações foram autenticadas pelo protocolo 3D Secure (3DS), mecanismo de segurança que exige autenticação adicional através de SMS Token, senha do Internet Banking ou ID Santander. O autor já havia realizado transações no exterior anteriormente e possui habitualidade em transações online. Nega responsabilidade civil por não haver falha na prestação do serviço, aduz inexistência de danos morais configurados e impossibilidade de repetição do indébito ante a ausência de má-fé. Requer a improcedência da ação.

Réplica ofertada" (fls. 114/115).

Trata-se de relação de consumo.

Convém esclarecer que é a vulnerabilidade reconhecida no inciso I do art. 4º da Lei 8.078/90 que justifica a proteção do consumidor em questão de prova.

Nesta ação ajuizada no dia 28/05/2025, o autor relatou que no dia 10/03/2025 foi surpreendido com cobrança indevida em sua fatura de cartão de crédito, em moeda estrangeira (Dirhar Emi e Dolar), referente a duas transações, uma no valor de R\$7.561,50 e outra de R\$255,58.

Disse que contestou compra realizada em moeda

estrangeira, no valor de R\$129,37, que teria sido cancelada.

Alegou que apesar de ter contestado as cobranças indicadas, o réu não resolveu o problema, tendo, inclusive, ameaçado incluir o nome do demandante nos órgãos de proteção ao crédito, motivo pelo qual procedeu ao pagamento de valor indevido.

Juntou cópia das faturas de cartão de crédito (fls. 17/21).

Pois bem.

A fatura vencida em 10/05/2025 (fl. 19) no valor de R\$23.757,27, indicou a compra no importe de R\$7.561,50 (\$4.479,00 Dirham Emi) e de R\$255,58 (cotação do dólar de \$6,1402).

E com a contestação, o réu juntou faturas vencidas no período de 16/10/2024 a 10/05/2025, que indicam diversas compras, inclusive realizadas por meio da internet, mas não em valor e moeda semelhantes às cobranças questionadas.

As instituições financeiras devem responder pelos riscos inerentes a sua atividade, especialmente no que tange aos fatos relacionados à segurança das transações entabuladas com os consumidores.

Nesse sentido, a Súmula 479 do 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”*.

De se ressaltar que as operações questionadas resplandecem sobre as demais, tanto em valor como em moeda



estrangeira.

A responsabilidade da instituição bancária, neste caso, decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram do perfil do consumidor.

Incumbe à casa bancária o monitoramento de operações realizadas pelo consumidor, mormente no caso de valor expressivo em moeda estrangeira, bloqueando-as em caso de suspeita de fraude.

Em caso semelhante, esta é a recente orientação do C. Superior Tribunal de Justiça em votação unânime:

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "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." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO,

julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **"embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. **Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.** Agravo interno improvido"** (STJ, 3ª Turma, AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2056005 – SE, Relator Ministro Humberto Martins, julgado em 18/3/2024).

Pede-se vênia para extração de breve trecho a fim de expor com clareza a tese adotada:

A culpa exclusiva do consumidor é uma excludente de responsabilidade prevista no art. 14, II, do CDC e passou a ser invocada pelas instituições bancárias como fundamento para afastar a sua responsabilidade objetiva nos casos em que, de alguma forma, o consumidor contribuiu para o sucesso dos golpes ao transmitir senhas e dados pessoais aos fraudadores. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores." No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.

(...)

No caso em comento não me parece tratar-se de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na hipótese, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Advirta-se, ainda, que o risco dos negócios**

das instituições bancárias é evidenciados quando facilitam as transações por aplicativo e disponibilizam caixas eletrônicos, que funcionam por meio de senhas, atraindo os ônus das fraudes que ocorrem por meio de desvio de senhas, clonagem de cartões de crédito e etc. Esse risco deve ser suportado pelos bancos posto tratar-se de responsabilidade objetiva. O investimento em tecnologia com o intuito de evitar fraudes é ônus dessas empresas, já que a dispensa de material humano com a substituição do homem pela máquina é notória em diversos ramos da economia. Por essas razões, dei provimento ao recurso da parte autora, restabelecendo a sentença de primeiro grau (g.n.).

Nesse mesmo sentido é a conclusão desta
Câmara:

APELAÇÃO - INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EFETUADAS POR INTERNET - CARTÃO DE CRÉDITO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. CASO CONCRETO - Autora notou 10 transações concretizadas, em curto intervalo, com seu cartão de crédito, totalizando débito no importe de R\$ 5.644,00 em favor de "Facebook Ads" (ferramenta de divulgação de anúncios em rede social) - Negativa de utilização da tarjeta para tais operações - Atribuição de responsabilidade à instituição requerida, ao argumento de falha nos respectivos sistemas de segurança e de ausência de verificação do perfil das transações - Sentença reconhecendo a inexigibilidade das cobranças e condenando a requerida na devolução do indébito. 1.

RESPONSABILIDADE - Dez operações sequenciais, em período noturno, entre os dias 02/12/2023 e 03/12/2023, a ensejar dispêndio de elevada quantia - Ausência de análise da fornecedora sobre a natureza, os valores e as circunstâncias das transações discutidas nestes autos, havendo clareza de que fugiam do perfil de utilização da titular do cartão - "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" (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - Artigo 5º da Resolução 4968/2021 do Banco Central do Brasil, que trata de aspectos relacionados à "identificação e à avaliação de riscos" (inciso II), incluindo a "análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios" (alínea "d"), além de "controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes" (inciso III, alínea "k") - **Correta a conclusão do juízo de primeiro grau no sentido de que a ocorrência da fraude só foi possível em razão da falta de segurança dos mecanismos do banco fornecedor do serviço, do qual se esperava zelo sobre os valores a ele confiados e máxima cautela na liberação de transações suspeitas** - Além de evidenciada a vulnerabilidade de seus mecanismos de controle de transações, constata-se que o requerido, mesmo informado acerca dos fatos na mesma data, não prestou auxílio efetivo e lançou as operações na fatura do cartão, ignorando a contestação formalizada junto a seus canais de atendimento e junto ao Banco Central - Apelante que não logrou afastar a confiabilidade da narrativa inicial, que foi amparada pela prova



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documental produzida - Risco da atividade - Culpa "in vigilando" - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Responsabilidade objetiva - Jurisprudência - Precedentes desta c. Câmara e do Superior Tribunal de Justiça. 2. DISPOSITIVO - Condenação confirmada, ressalvado o exercício de direito de regresso em face dos reais beneficiários das transações - Sentença mantida, com adequação dos honorários sucumbenciais. RECURSO DESPROVIDO (TJSP, Apelação Cível nº 1001315-03.2024.8.26.0100, Relator Desembargador Sérgio Gomes, julgado em 12/11/2024, g.n.).

Assim, pertinente a restituição, pelo réu, do valor relativo às compras questionadas, mas na forma simples, e não em dobro porque não evidenciada má-fé em sua conduta.

Além disso, a indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal.

No caso, o autor sofreu prejuízo material, que é sanado com a declaração de inexigibilidade das transações, com a restituição dos valores pagos ou descontados indevidamente do postulante.

O dano moral não é consequência direta do dano material, que no caso se resolve com a restituição das partes ao estado anterior à fraude.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De resto, não se negou vigência a qualquer dispositivo normativo aduzido, uma vez que o julgador não é obrigado a responder a todos os argumentos das partes, porém a expor a sua compreensão acerca do tema e proceder à correspondente fundamentação (art. 93 da Constituição Federal).

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso, para condenar o recorrido na restituição dos valores pagos indevidamente pelo autor, na forma simples.

Em atenção ao disposto no art. 405 do Código Civil, os juros moratórios de 1% ao mês incidem desde a citação até a vigência da Lei 14.905/2024 (29/08/2024) e a correção monetária, a partir de cada desembolso.

A partir da vigência da Lei Federal 14.905/2024 (30/08/2024), deve ser aplicada a sistemática do Código Civil que fora modificada. Logo, a quantia devida será atualizada pelo IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescida de juros de mora, na forma do art. 406, § 1º, também do Código Civil, ou seja, pela Selic, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil (IPCA).

Em razão da sucumbência recíproca, as partes arcam, em igual proporção, com o pagamento das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor em que cada uma delas sucumbiu.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator