



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2026.0000321447

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1012824-58.2020.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ROSANA MARCUSSI.

**ACORDAM**, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso. 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, 6 de abril de 2026.

**MIGUEL PETRONI NETO**

**RELATOR**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Voto n. 52473

Apelação Cível n. 1012824-58.2020.8.26.0006

Comarca de São Paulo

Apelante: **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**

Apelada: **ROSANA MARCUSSI**

Juiz de Direito Dr. Pablo Rodrigo Palaro de Camargo

**21ª Câmara de Direito Privado**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS É OBJETIVA POR FRAUDES EM QUE COMPROVADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS. A COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DAS CONTRATAÇÕES ELETRÔNICAS NÃO VEIO AOS AUTOS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. A AUTORA FOI VÍTIMA DE GOLPE FINANCEIRO CONHECIDO COMO "GOLPE DA PORTABILIDADE", ENVOLVENDO CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL, RESULTANDO EM DESCONTOS INDEVIDOS EM SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR A REGULARIDADE DAS CONTRATAÇÕES IMPUGNADAS; (II) ANALISAR A CONFIGURAÇÃO DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR FATO DE TERCEIRO; E (III) DETERMINAR AS CONSEQUÊNCIAS PATRIMONIAIS DA NULIDADE RECONHECIDA, ESPECIALMENTE NO QUE DIZ RESPEITO À RESTITUIÇÃO DE DESCONTOS E À COMPENSAÇÃO COM VALORES EFETIVAMENTE PROPORCIONADOS AO AUTOR.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O BANCO RÉU NÃO COMPROVOU AS ATUALIZAÇÕES DA CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA, FALHANDO EM APRESENTAR ELEMENTOS DE RASTREABILIDADE E INTEGRIDADE, COMO REGISTROS E TRILHA DE AUDITORIA.

4. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, CONFORME SÚMULA 479 DO STJ, QUE ESTABELECE A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS.

IV. DISPOSITIVO E TESES

5. RECURSO NÃO PROVIDO.

TESES DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS É OBJETIVA POR FRAUDES EM QUE COMPROVADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS. 2. A COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DAS CONTRATAÇÕES ELETRÔNICAS NÃO VEIO AOS AUTOS.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 373, 487, 85, § 11.

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO, 182.



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ART. 37, § 6º, 192.  
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14.  
JURISPRUDÊNCIA CITADA:  
STJ, SÚMULA 479.

1:- Trata-se de ação de obrigação de fazer, cumulada com pedido de indenização por dano moral, em razão de golpe financeiro sofrido pela autora conhecido por “golpe da portabilidade”. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “*ROSANA MARCUSSI, qualificada nos autos, moveu AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA em face de BANCO OLÉ BONSUCESSO CONSIGNADO S/A, qualificada nos autos, alegando que, no final de agosto de 2020, recebeu ligação de consultor do banco Santander, que lhe ofereceu a portabilidade de um consignado que a autora tinha com o Banco do Brasil, dando detalhes de valores que tinha consignado no Banco do Brasil, com o objetivo de diminuir os juros e ter um valor a ser devolvido. Afirma que após este contato, passaram a tratar do assunto por "whatsapp", onde o consultor lhe enviou uma carta com a proposta e as condições para a portabilidade. Observa que verificou que a empresa consultora faz parte dos correspondentes Santander e aceitou a proposta. Afirma que após o aceite a proposta seria enviada ao banco Santander, porém na sequência lhe foi oferecida a portabilidade de todos os consignados existentes para a quitação de todos, porém, só aceitou a primeira proposta e assim, enviou os documentos e a proposta assinada via e-mail. Afirma que após o consultor lhe disse que iria receber depósitos em sua conta corrente e para fazer a quitação deveria fazer um depósito na conta corrente do escritório e depois da transferência, ele lhe enviaria cópia da quitação. Alega que em 01/09/2020 o consultor lhe mandou mensagem de que o valor cairia na sua conta e como não caiu ele enviou mensagem dizendo que iria cobrar o financeiro, pois por falta de funcionário o Banco Central estava demorando um pouco e no dia 03/09/2020, caiu na conta corrente o valor de R\$59.584,61 e logo na sequência mandou mensagem ao consultor avisando do depósito do valor em sua conta, com a observação de que o valor estava muito acima do que foi negociado, que era em torno de R\$19.000,00 e em resposta, o consultor ligou informando que houve um erro e que deveria mandar uma TED com o valor para o escritório para que fizessem o estorno e o devido cancelamento junto ao banco, e então enviou 2 TEDs, pois não conseguia transferir num mesmo dia mais de R\$30.000,00 e no outro dia o consultor enviou carta de cancelamento, com o valor da transferência e disse que o processo estava em andamento, bem como novamente, passou outras propostas de redução de valores em outra portabilidade, porém a autora decidiu esperar resolver o primeiro empréstimo, até que o consultor afirmou que problema tinha*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sido solucionado. Afirmou que verificou em seu holerite de setembro o desconto de duas parcelas de R\$1400,00, referente ao valor de R\$ 59.584,61. Alega que entrou em contato com o consultor questionando o desconto e em resposta, o consultor disse que não conseguiria fazer o cancelamento do desconto a tempo, mas que quando recebesse o valor consignado correto, eles devolveriam as duas parcelas para quitar a transação e toda vez que questionava o consultor alegava que a questão era apenas sistêmica. Informa que, no dia 09/09/2020, lhe foi depositado R\$18.200,00 e o consultor lhe informou que do valor recebido, devia descontar as duas parcelas de R\$1400,00 e a diferença dos juros da portabilidade e, em 10/09/2020, efetuou uma TED, no valor de R\$12.466,90 para a conta do escritório e dias depois fez consulta em seu consignado no sistema e constava dois consignados, um de R\$ 59.584,61 e outro de R\$18.200,00, feito através de cartão consignado, ambos do Banco Olé. Alega que ligou para o Banco do Brasil e o gerente informou que não havia nenhuma transação de portabilidade, e que provavelmente teria caído em um golpe, assim, ligou para o Banco Olé, que lhe informou que havia feito dois contratos com eles e que a autora havia aprovado os empréstimos. Informa que foi no endereço do escritório Frente Serviços e lá disseram que estavam usando o nome deles, mas que não tinham o funcionário em questão e que havia sido vítima de um golpe, assim, em 08/10/2020 fez um Boletim de Ocorrência. Requereu a concessão da antecipação de tutela para que a ré seja compelida a suspender as cobranças indevidas pelo serviço não contratado. No mérito, requereu a procedência da ação, condenando a ré na obrigação de fazer, no sentido de desconstituir as cobranças dos meses em apreço e porventura posteriores e que cessem as cobranças indevidas com descontos na folha de pagamento e seja devolvidos todos os valores descontados, confirmando a tutela, bem como condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Juntou documentos(fl.20/41). Emenda à inicial(fl.318). Juntou documentos(fl.319/320). A ré compareceu aos autos e apresentou Contestação(fl.334/351) alegando que as contratações se deram por via digital, por meio do correspondente bancário, quando o cliente se direciona até o correspondente bancário da Olé, que realiza a digitação da proposta e após a digitação, a Olé encaminha uma SMS para o cliente solicitando o aceite da operação e depois do aceite, é realizada a validação de todos dados cadastrais, selfie e documentos inseridos na proposta. E o cliente recebe a cédula de crédito bancário, com todos dados da proposta, com o código de autenticação da operação, podendo o cliente acessar os dados no app/site da Olé, realizando apenas o login. Afirma que a autora firmou com o banco réu contrato de empréstimo na modalidade consignado, em 03/09/2020, a ser pago em 96 parcelas de R\$1400,00. Informa que a operação foi celebrada após o fornecimento de todos os documentos pessoais da



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*autora e assinatura do termo e que foi liberado em favor da autora o valor de R\$ 59.584,61, por meio de TED, junto ao Banco do Brasil. Alega que pediu os documentos pessoais e comprovante de residência no momento da celebração. Informa que a autora, ainda, firmou contrato de cartão de crédito, na modalidade consignado, em 03/09/2020, com a entrega de cópia dos documentos pessoais e comprovante de residência, e que a autora recebeu um guia de boas vindas constando todas as informações pertinentes à utilização do cartão e em razão da solicitação de saque, liberou em favor da autora o valor de R\$18.200,00, em 09/09/2020, por meio de TED. Defende que a autora afirma ter realizado a transferência bancária para terceiro sem qualquer vínculo com o banco e a realização das transferências somente pode ser realizada pelo titular da conta originária. Sustenta que contratação foi efetivada mediante a apresentação dos documentos necessários, e o crédito foi disponibilizado para a autora. Observa que ou foi usado documento original ou uma falsificação de elevada qualidade, sendo impossível de ser detectada pelo banco. Defende que se houve fraude, esta originou de ato de terceiro fraudador, sendo fato de excludente de responsabilidade. Alega que ainda que seja cancelado o contrato, se faz necessária a permanência dos descontos para que o saldo devedor seja liquidado e que não houve danos morais. Requereu a improcedência da ação. Juntou documentos(fl.352/372). O Banco Santander Brasil S/A sucessor por incorporação do Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A manifestou-se informando sobre a incorporação e defendeu que houve a contratação digital mediante a apresentação de documentos pessoais, os quais juntou aos autos e requereu a improcedência da ação(fl.373/382). Juntou documentos(fl.383/444). A autora manifestou-se alegando que não é cliente da instituição ré e que não há documento assinado de aceite do contrato(fl.452/453). Juntou documento(fl.454). Para evitar dano de difícil reparação, foi deferida a antecipação de tutela para determinar a suspensão pela ré das cobranças referente ao empréstimo consignado de R\$59.584,61(fl.546/547). O feito aguardava a resposta do ofício à delegacia de Proteção ao Idoso desde 13/09/2021 e não pode ficar parado infinitamente, cabendo aos interessados acompanhar o andamento do inquérito policial aberto” (fls. 621/624).*

A r. sentença julgou procedente a ação. Consta do dispositivo: “*Ante o exposto, nos termos, do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo procedente o pedido ajuizado por ROSANA MARCUSSI em face de Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A( incorporado pelo sucessor Banco Santander Brasil S/A), para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo descritos na petição inicial, condenando a ré na obrigação de fazer de cancelar e cessar as cobranças referente ao contrato de empréstimo consignado no valor de R\$R\$59.984,61, bem como*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*ao contrato de cartão de crédito consignado, mantendo a tutela concedida as fls. 546. Ainda, condeno a parte ré a restituir os valores que descontou em razão de tais contratos, acrescido, até setembro de 2024, de juros moratórios de 1% ao mês e correção monetária pela tabela do TJSP, contados desde a data dos descontos; e apenas da taxa selic a partir de outubro de 2024. Julgo improcedente o pedido de indenização por danos morais. Oficie-se ao Instituto Nacional do Seguro Social, conforme fls. 546, para que cessem os descontos a esses títulos. Tendo ocorrido sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, considerando as proporções de êxito das pretensões de cada parte, condeno a parte autora a pagar 33% das custas e despesas processuais, e a parte ré a pagar os 66% restantes; e condeno a parte autora a pagar ao(s) procurador(es) da parte ré honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor atualizado da causa (referente ao pedido de indenização por danos morais), e a parte ré a pagar ao(s) procurador(es) da parte autora honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor do proveito econômico obtido (correspondente ao valor dos contratos declarados nulos). Considerei, para tanto, o alto zelo dos procuradores das partes, o fato de serem os serviços profissionais prestados no foro da sede da advocacia daqueles, a relativa simplicidade da causa e a abreviação do trabalho pelo julgamento imediato (art. 85, § 2º, do CPC). Quanto ao enunciado da Súmula n. 326 do STJ, é anterior ao CPC/2015. E tal diploma passou a considerar o valor da indenização por danos morais no valor da causa (art. 292, V, do CPC), que é também um dos critérios para o arbitramento da sucumbência. O CPC/2015, portanto, inaugurou situação legal novel que justifica a inaplicabilidade do entendimento sumulado, já que se trata de um argumento não abarcado pela então pacífica jurisprudência. Em caso de justiça gratuita, aplica-se a regra do artigo 98§3º do CPC. Oportunamente, arquivem-se os autos. P.I.C.” (fls. 628/629).*

Foram opostos embargos de declaração (fls. 637/644), que restaram acolhidos, nos seguintes termos: “Fls. 637/644 - Trata-se de embargos de declaração opostos pelo réu em face da sentença de fls. 621/629 alegando omissão quanto à apreciação do pedido de compensação de valores disponibilizados pelo réu à autora. Houve contrarrazões (fls. 652/655). Fundamento e decido. Conheço dos embargos, em razão de sua tempestividade. No mérito, assiste razão ao embargante. O requerido em sua contestação (fl. 350, item “c”) ofertou requerimento para, em caso de procedência do pedido autoral, houvesse a compensação da quantia disponibilizada à autora fruto do negócio jurídico impugnado, sendo que o valor disponibilizado em sede de empréstimo (R\$ 59.584,61) foi totalmente transferido aos golpistas, consoante comprovantes de fls. 33/34, não



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*havendo falar em dever de restituição pela autora em forma de compensação. Já acerca do valor referente ao saque de cartão de crédito (R\$ 18.200,00), a requerente realizou um TED aos terceiros na quantia de R\$ 12.466,90 (fl. 35), havendo, portanto, o dever de restituir ao réu o valor de R\$ 5.733,10, montante este que permaneceu em disponibilidade da requerente, consoante extrato de fls. 27/32. Assim, consigna-se que a nulidade do contrato implica restabelecer o status quo ante, mediante a devolução dos valores desembolsados pela autora com os pagamentos das parcelas do negócio anulado, compensando-se o valor do crédito concedido e efetivamente em poder da autora, à luz do preceito do artigo 182 do Código Civil. Assim, incluo na sentença a possibilidade da compensação com o valor de R\$ 5.733,10 efetivamente recebido e que permaneceu em disponibilidade para a autora pelo negócio jurídico anulado. Portanto, CONHEÇO e ACOLHO os embargos de declaração do réu, sanando a omissão do dispositivo da sentença de fls. 621/629, que passa a ser assim lançada: “Ante o exposto, nos termos, do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo procedente o pedido ajuizado por ROSANA MARCUSSI em face de Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A( incorporado pelo sucessor Banco Santander Brasil S/A), para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo descritos na petição inicial, condenando a ré na obrigação de fazer de cancelar e cessar as cobranças referente ao contrato de empréstimo consignado no valor de R\$R\$59.984,61, bem como ao contrato de cartão de crédito consignado, mantendo a tutela concedida as fls. 546. Ainda, condeno a parte ré a restituir os valores que descontou em razão de tais contratos, acrescido, até setembro de 2024, de juros moratórios de 1% ao mês e correção monetária pela tabela do TJSP, contados desde a data dos descontos; e apenas da taxa selic a partir de outubro de 2024, sendo autorizada a compensação com valor de R\$ 5.733,10 do crédito parcialmente concedido, à luz do preceito insito no artigo 182 do Código Civil, com correção monetária pelo mesmo índice supramencionado (...)” No mais, persiste a sentença como lançada. Int” (fls. 656/657).*

Apela o banco réu, pretendendo a reforma da r. sentença, aduzindo que a assinatura do contrato em discussão deu-se sem assinatura física, pois assinado por via digital. Tece considerações sobre seus sistemas internos, asseverando a regularidade da contratação. Afirma que a autora tinha ciência de que contratava cartão de crédito com reserva de margem consignável, e não um contrato de empréstimo, não sendo cabível a alegação de desconhecimento ou de que foi induzida a erro. Sustenta que a requerente utilizou o cartão de crédito contratado por diversas vezes, inclusive tenho utilizado a opção de saque por oito vezes, além de ter feito várias compras. Subsidiariamente,



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alega que há excludente de sua responsabilidade, em razão de fato de terceiro, sendo inexistentes os danos materiais invocados pela autora. Ademais, caso mantida a condenação, pugna pela compensação dos valores devidos com os depositados na conta da autora (fls. 661/678).

O recurso foi processado e não houve apresentação de contrarrazões.

### **É o relatório.**

2:- Verifica-se da inicial que a autora, ao final de agosto de 2020, recebeu contato de suposto consultor da instituição financeira ré oferecendo a portabilidade de empréstimo consignado, enviou documentos por meio digital para sua pactuação e, em 03/09/2020, recebeu crédito de R\$ 59.584,61 em sua conta, realizando duas transferências eletrônicas disponíveis (TEDs) a terceiros por orientação do interlocutor; na sequência, em 09/09/2020, recebeu novo crédito de R\$ 18.200,00 e, em 10/09/2020, transferiu R\$ 12.466,90, vindo depois a constatar descontos indevidos em seu benefício previdenciário e a existência de duas contratações desconhecidas vinculadas ao banco réu (empréstimo consignado e cartão de crédito com reserva de margem consignável).

A controvérsia trazida em sede recursal cinge-se à análise da regularidade, ou não, das contratações impugnadas; da configuração de excludente de responsabilidade por fato de terceiro; e da verificação das consequências patrimoniais da nulidade reconhecida, em especial quanto à restituição dos descontos e à compensação com valores efetivamente disponibilizados e que permaneceram em poder da autora.

Inicialmente, a despeito de constar no dispositivo da r. sentença ter sido procedente a ação, em verdade, tratou-se de parcial procedência, pois improcedente o pedido de indenização por dano moral, que, em razão da ausência de irresignação recursal da autora, verifica-se incontroverso.

No mais, nada a deliberar acerca do pedido de compensação reiterado em sede recursal, posto que acolhidos os embargos de declaração opostos com a mesma finalidade (fls. 656/657).

Dessa forma, resta a análise da regularidade, ou não, das contratações impugnadas.



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tendo a autora infirmado a formalização da relação jurídica, incumbia ao requerido demonstrar, de forma idônea, a autenticidade da contratação eletrônica, com elementos mínimos de rastreabilidade e integridade, tais como logs e trilha de auditoria do aceite, confirmação de identidade, registro do envio e validação de SMS/token, identificação do dispositivo utilizado, endereço IP e demais metadados técnicos pertinentes, a permitir a aferição segura da autoria e da higidez do procedimento adotado.

Tal prova, contudo, não veio ao processo, não se podendo exigir que a autora comprove que não celebrou os contratos, pois se estaria exigindo prova negativa, proceder vedado no ordenamento jurídico processual vigente. Essa espécie de prova, também conhecida como “*diabolica probato*” é impossível de ser realizada. “*Provar o nada é nada provar*”.

Assim, consoante dispõe o artigo 373, do Código de Processo Civil:

*“Art. 373. O ônus da prova incumbe:*

*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*

*II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.*

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, in Instituições de Direito Processual Civil, Vol. III, 3ª ed., Malheiros, 2003, p. 71:

*“Ônus da prova é o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo”.*

Adiante, prossegue:

*“Segundo o art. 333 do Código de Processo Civil, cabe ao autor a prova relativa aos fatos constitutivos de seu alegado direito (inc. I) e ao réu, a dos fatos que de algum modo atuem ou tenham atuado sobre o direito alegado pelo autor, seja*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*impedindo que ele se formasse, seja modificando-o ou mesmo extinguindo-o (inc. II; fatos impeditivos, modificativos ou extintivos – supra, n. 524). A síntese dessas disposições consiste na regra de que o ônus da prova incumbe à parte que tiver interesse no reconhecimento do fato a ser provado (Chiovenda), ou seja, àquela que se beneficie desse reconhecimento; essa fórmula coloca adequadamente o tema do onus probandi no quadro do interesse como mola propulsora da efetiva participação dos litigantes, segundo o empenho de cada um em obter vitória. (...)” (atual artigo 373, anotamos).*

A autora alegou que não firmou os contratos que posteriormente foram apresentados pela instituição financeira ré (fls. 352/372), explicando passo a passo como se deu o golpe por ela sofrido, e afirmando que não firmou contrato algum com a instituição financeira ré, a despeito de logo lhe surgirem descontos em razão de tais contratos. Acostou, ainda, boletim de ocorrência (fls. 25/26) registrado para averiguações sobre o crime contra si perpetrado.

Registre-se, ainda, a existência de formulário de contestação de saque no qual a autora relata, de próprio punho, negociação com empresa intermediadora (WorkGroup/Frente de Serviços) para suposta “compra” de consignado e melhoria de taxa, fazendo remissão às transferências realizadas (fls. 42 e 33/34). Tal elemento robor a dinâmica do golpe por intermediação, mas não supre a ausência de demonstração, pelo banco, da autoria do aceite eletrônico e da higidez do procedimento de contratação.

Os contratos apresentados pelo banco requerido, efetivamente, padecem de requisitos que se prestem a alguma verossimilhança em relação aos argumentos defensivos. Isso porque não consta qualquer assinatura do requerente no documento, seja com assinatura digital válida (via *token*, por exemplo) ou biometria facial, tendo sido usada mera fotografia solicitada pelos falsários. Tampouco consta a geolocalização do local utilizado para a assinatura digital, dados acerca do aparelho utilizado, ou qual o IP.

Não tendo a instituição financeira ré se desincumbido do ônus de comprovar as contratações infirmadas pela requerente, dá-se por desatendido o inciso II, do artigo 373, do Código de Processo Civil, e tem-se por imperioso o reconhecimento da inexistência das relações jurídicas



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descritas na exordial ensejadoras dos débitos impugnados, tal como lançado na r. sentença.

Ademais, não tendo sido demonstrada a culpa da requerente, a responsabilidade da instituição financeira 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 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.”*

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.

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.

O legislador constituinte (artigo 192) equiparou os serviços bancários à categoria de *“serviço público”*, razão pela qual se aplicam às instituições financeiras a teoria do risco profissional, modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão a instituição financeira ré.



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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, p. 259).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não se podendo sequer cogitar de ilegitimidade passiva por culpa exclusiva de terceiro.

Era mesmo inevitável, portanto, o reconhecimento da inexigibilidade do débito descrito na exordial, o cancelamento das cobranças futuras, e a restituição dos valores indevidamente descontados.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios devidos pelo banco réu aos patronos da autora majorados para 15% do valor do proveito econômico obtido pela requerente.

**MIGUEL PETRONI NETO**  
Relator