



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000239624

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019115-10.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ASTRID LORENA BUSTAMANTE AMAYA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOJNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 58239

APEL. Nº 1019115-10.2025.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : BANCO SANTANDER BRASIL S/A.

APDA. : ASTRID LORENA BUSTAMANTE AMAYA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da máquina de cartão de crédito – Sentença de parcial procedência na origem – Transações não reconhecidas pela autora (transações com cartão de crédito) – Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vista que as transações fogem ao perfil da autora – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade dos débitos na fatura do cartão de crédito da autora – Danos morais configurados – Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico - Valor fixado em R\$ 7.000,00, com os consectários de estilo - Princípios da significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por Astrid Lorena Bustamante Amaya contra Banco Santander Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 172/174, de lavra do Magistrado VALDEMAR BRAGHETO JUNQUEIRA, com fundamento no inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para: i) confirmando a tutela de urgência concedida, declarar a inexigibilidade do débito descrito na inicial, condenando a instituição financeira ao estorno dos valores respectivos. Deixou de conceder prazo para o cumprimento da obrigação, ante a informação trazida às fls. 155/156, acerca do cumprimento da tutela de urgência; e ii) condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 7.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da data da sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora pela Selic mês a contar da citação (descontado IPCA), nos termos do disposto quando do julgamento do Tema 1.368 (Sistemática dos Recursos Repetitivos do STJ). Sucumbente na maior parte, condenou a instituição financeira/ré ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignada, apelou a instituição financeira buscando reforma, sustentando, em apertada síntese, que apesar da alegação de não reconhecimento das transações, o cartão estava em posse da autora, o que lhe confere a observância sobre os cuidados acerca da segurança por sua utilização, incluindo o sigilo sobre a senha que apenas os clientes têm conhecimento; diz que a autora possui histórico em realizar transações com cartão de crédito, presencialmente modo chip e senha, razão pela qual não há que se falar em inexigibilidade de valores e/ou indenização por danos morais. Em outra linha de argumentação, caso não seja este o entendimento, requer a redução do “*quantum*” indenizatório.

Recurso regularmente processado, com resposta da autora/apelada (fls. 198/202), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação da autora é no sentido de que, em 12.01.2025, após negociar com terceiro a realização de reparos em um cooktop, recebeu por motoboy a peça necessária, ocasião em que efetuou pagamento por meio de máquina de cartão, supostamente referente apenas à taxa de entrega. Posteriormente, constatou a realização de cobranças indevidas, alegando que o equipamento utilizado estaria adulterado por programa malicioso, exibindo no visor valor inferior ao efetivamente debitado.

Sustenta que foram realizadas transferências sucessivas que totalizaram R\$ 176.469,15, além de prejuízo de R\$ 32.630,59 em seu cartão de crédito, que destoam completamente de seu histórico de consumo. Pretende, portanto, seja declarada a inexigibilidade das transações indevidas, datadas de 12.01.2025, no valor total de R\$ 32.630,59, bem como seja indenizada dos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (fls. 14).

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito dos 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” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento da 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*”.

E, ainda, conforme Enunciado 14, do TJSP: “*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 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ*”.

A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Tendo em vista o “derrame” de fraudes, com características semelhantes, o Judiciário não tem elementos para auferir, inclusive, sobre a verdade real, conformando-se, apenas, com a verdade formal.

Não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da instituição financeira/ré decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, a movimentação de quantias consideráveis, em cotejo àquelas que a autora normalmente efetua deveria ter sido detectada de forma preventiva, mormente em se tratando de operações que fogem do perfil de consumo da autora, conforme farta documentação acostada aos autos.

Não se pode olvidar da conduta culposa da ré em não se cercar de meios a fim de minimizar a possibilidade de invasão de seu sistema. Cabe destacar que a vulnerabilidade decorreu também da conduta do banco, uma vez que possibilitou a captura, por terceiros, de dados de seus clientes correntistas, no caso, a autora.

No caso em tela, a prova dos autos corroborava a omissão da ré com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes, principalmente porque a autora juntou aos autos documentos sigilosos contendo faturas dos últimos 12 meses, apontando que o montante supostamente fraudado corresponde a 1.187,30 vezes a média de suas transações habituais (R\$ 148,63), a 70,56 vezes o maior lançamento anterior (R\$ 2.500,82) e a 41,48 vezes a média do valor total de suas faturas mensais (R\$ 4.254,12) (fls. 37/72).

Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo ressaltar que **as transações realizadas fogem ao perfil do cliente**.

Desta feita, a falha da ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída à autora que, ao final, sofreu diretamente com os débitos em sua fatura de cartão de crédito, **realizados para pessoas totalmente desconhecidas** (conforme extrato de fls. 37/45).

Ressalte, também, que a autora contestou os débitos tão logo se deu conta da fraude e cuidou de noticiar os fatos à Polícia (conforme boletim de ocorrência – fls. 73/75), de modo que era dever do banco impedir a cobrança e instaurar o procedimento de *chargeback*, como prevê o art. 54-G, inciso I, do CDC, o que implicava chamar o beneficiário do débito a justificar a

origem da operação, todavia, ao contrário do que alegou em contestação, o banco não demonstrou, documentalmente, que enfrentou o questionamento da autora, adotando a referida providência administrativa, mantendo o lançamento que, com cautela mínima, poderia expurgar, até porque, convenhasse, o golpista certamente não se apresentaria para defender a legalidade da transação.

As regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Destarte, não comprovada a relação jurídica da qual adveio os débitos na fatura de cartão de crédito da autora, no valor total de R\$ 32.630,59 (02 débitos nos valores de R\$ 21.051,99 e R\$ 11.578,60), é mesmo caso de se declarar a inexigibilidade dos valores, bem como a eventuais juros e correções cobradas da autora, relativas aos débitos “sub judice”.

Inafastável, portanto, a condenação da instituição financeira ao pagamento da reparação moral sofrida pela autora, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, se indevidas as transações/débitos na fatura do cartão e crédito da autora, sem autorização prévia, causa angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

Além do mais, a autora teve que se socorrer da máquina Judiciária para que fosse restituído dos valores transferidos de sua conta corrente, causando-lhe transtornos, sem falar na incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Sobre o tema, "no âmbito da indenização por dano moral, tem sido admitida pela jurisprudência a indenização pela perda do tempo consumidor, denominada de 'Desvio Produtivo do Consumidor' A indenização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem *compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tendo a ré se recusado injustificadamente a alterar o endereço de ligação da linha telefônica, bem como em virtude da ausência de impugnação específica às afirmações do autor de que efetuou diversas ligações buscando a solução do problema, que perdurou cerca de três meses, caracterizados os danos morais sofridos pelo autor, em razão da perda do tempo livre do consumidor (...)*" (Apel. nº 1006221-17.2016.8.26.0003, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Salles Vieira).

No que diz respeito ao "*quantum*", entendo que a indenização deve se basear em critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva.

Na hipótese dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado e os demais parâmetros norteadores acima declinados, entendo que a indenização fixada em primeiro grau deve ser mantida (R\$ 7.000,00), com os mesmos critérios de correção adotados na r.sentença, diante dos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, o fato de os descontos terem sido efetivados em sua conta, coibindo-se, assim, a repetição da conduta ofensiva.

Por fim, nos termos do art. 85, parágrafo 11º, do CPC, dado o improvimento do recurso da instituição financeira, majoro os honorários advocatícios devidos por ela ao patrono da autora para 15% sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora