



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001309199

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1022022-74.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO CSF S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, são apelados GLEURENICE RODRIGUES PASSOS e VERA LUCIA RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível nº:
1022022-74.2024.8.26.0008**

Apelantes: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A. / BANCO CSF S/A.
Apeladas: GLEURENICE RODRIGUES PASSOS / VERA LÚCIA
RODRIGUES

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO 45.550

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente e no cartão de crédito 'carrefour' das coautoras(mãe e filha), eis que coautora mãe foi furtada dentro de transporte público, seguindo-se várias transações pelos meliantes sem qualquer bloqueio das instituições financeiras corréis - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 - Contestações sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva das coautoras na guarda do cartão e senha - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação do serviços das instituições financeiras rés ao não manterem sistema de segurança para esse tipo de golpe, declarando nula as transações e determinando a devolução de valores, mas sem fixação de indenização por danos morais - Irresignação recursal de ambas as instituições financeiras rés reiterando os argumentos das suas contestações, sendo que o corréu Santander apontou ser parte ilegítima por ter apenas executado a compra determinada pelo titular do cartão - LEGITIMIDADE PASSIVA – Caracterização – Situação em que as instituições financeiras compõem a cadeia de consumo e são responsáveis objetivamente pela falha dos seus serviços/produtos, na forma do artigo 25, § 1º, do C.D.C. -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESPONSABILIDADE OBJETIVA —
Circunstância em que cabe ao sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancários, e congêneres, a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente — Situação, no caso em testilha, que as movimentações na conta-corrente e no cartão de compras 'carrefour' estavam nitidamente fora do uso rotineiro das suas titulares, e distante da área geográfica em que consomem com baixos valores, de modo que as transações de alto valor, e sequenciais, deveriam ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade — Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. — Estorno das operações de rigor com retorno das contas ao status quo ante — Sentença mantida — Apelações não providas.*

1 - Trata-se de ação ordinária para restituição de valores oriundos de movimentações fraudulentas na conta-corrente da coautora Gleurenice, após furto do seu cartão enquanto estava em transporte público. Diz a segunda corré, Vera Lúcia, filha da primeira, que entre os bens furtados estava o cartão de crédito do 'Carrefour', o qual também foi indevidamente utilizados pelos meliantes. Imputam falha na prestação dos serviços das instituições financeiras corrés. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 5.000,00 (fls. 08, item 'c'). Foi deferida prioridade de tramitação (fls. 33).

Na contestação de fls. 54/67 o corréu Banco CSF (Carrefour) aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que as operações com o cartão que administra foram feitas com a senha da titular Vera, sem qualquer indício de fraude, sendo sua culpa exclusiva o cartão na posse da sua mãe. Nega ocorrência de dano moral, que se reconhecido deve ter indenização razoável e proporcional. Juntou documentos (fls.

178/228).

Já na contestação de fls. 232/251 o corréu Santander envereda pela mesma linha de argumento, ou seja, da culpa exclusiva da titular do cartão, Gleurenice, sendo que as transações impugnadas estavam dentro do seu limite e uso habitual, não denotando qualquer ilícito de terceiro. Também nega o dano moral. Junta documentos (fls. 327/335).

Na sentença de fls. 345/355 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Fábio Rogério Bojo Pellegrino, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços das instituições financeiras rés, eis que seus sistemas de segurança deveriam ter mecanismos para melhor aferição da autenticidade das transações fora do perfil habitual do titular do cartão que administram. Por consequência declarou nula as transações impugnadas, determinando a restituição dos valores, de forma simples, com correção monetária na forma da Lei 14.905/2024, mas sem fixação de indenização por danos morais. Em função da sucumbência recíproca, as coautoras ficaram responsáveis por verba honorária de 10% do valor pretendido de danos morais, enquanto as corrés arcam com 10% sobre as respectivas condenações.

Ambas as corrés apelam (fls. 360/376 e 379/389), reiterando, em síntese, os mesmos argumentos das suas contestações em função da ausência de falha na prestação dos seus serviços e culpa exclusiva das coautoras. O Corréu Santander aponta ilegitimidade passiva pois não tem responsabilidade pela transferência de valores para terceiros por comando do titular do cartão.

Contrarrazões ofertadas as fls. 398/406, fechando-se o arco do contraditório.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 772/2017, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve registro de oposição contra o julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DOS RECURSOS

As apelações de fls. 360/376 e 379/389, tempestivas e preparadas (fls. 378 e 393), são admitidas nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a coautora Gleurenice, de idade avançada, foi vítima de furto de seus pertences quando estava dentro de transporte público, sendo que entre os itens subtraídos estavam os cartões múltiplos administrados pelas instituições financeiras corrés.

De início, rejeita-se a alegação de ilegitimidade passiva do corréu Santander, eis que na condição de administrador do cartão, e depositário da conta-corrente, faz parte inequívoca da cadeia de consumo, respondendo objetivamente pela falha de seus serviços e/ou produtos, na forma do artigo 25, § 1º, do C.D.C..

Dito isso, analisando o extrato de utilização do cartão carrefour de titularidade da coautora Vera de fls. 204/228 demonstra uma utilização rotineira de baixos valores na região do Tatuapé/Anália Franco, sendo que Gleurenice tem um cartão adicional que também é usado em pequenas compras, mas em 20/11/2024 houve transações sequenciais de altas compras no 'Mini Extra-0053' e Pague Menos (fls. 228), sendo aquele localizado, ao que parece, na região de Arthur Alvim, zona leste de São Paulo¹, logo, bem distante da região das coautoras.

Já o exame do extrato da conta-corrente nº 0033-0399-60022676-0, de titularidade de Gleurenice (fls. 327/332), revela que ela mantinha bom saldo positivo e com pagamentos e débitos controlados e de rotina, no qual recebe alguns 'Pix' (provavelmente de alugueis, pelo que se infere dos autos), com saques em ATM da própria agência de relacionamento (0399), mas no dia 20/11/2024 (feriado de Consciência Negra em SP, frise-se), houve saques sequenciais em caixa 24hs fora da

¹ https://www.google.com/maps/search/mini+extra+0053/@-23.5256562,-46.4808356,12z?entry=tту&g_ep=EgoyMDI1MDkxNS4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agência de relacionamento (fls. 329), sendo que o corréu Santander não trouxe aos autos qual a localização destes quiosques eletrônicos e a captura da 'selfie' de quem efetuou as transações, ônus que lhe competia.

Notadamente são movimentações acima são atípicas para o perfil das coautoras!

No entanto, como tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências. O simples fato do meliante estar usando terminal em geolocalização distante do habitual, e com transações sequenciais, deveria ser suficiente para um sistema 'inteligente' bloqueá-las até confirmação pessoal do cliente por outro canal de autoatendimento. Bastaria uma pergunta: você recebeu ligação de que sua conta estava com problemas ou nesse momento está realizado alguma operação?

Não basta, no caso, apenas emitir SMS avisando das transações se elas são autorizadas mesmo que o sistema identifique algum grau de suspeição.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica

evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 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"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, retornando-se as contas ao *status quo ante*, ou seja, na situação em que se encontrava no dia 19/11/2024.

2.3 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença para declarar nulidade das transações impugnadas do dia 20/11/2024, retornando-se a conta-corrente e a do cartão de crédito ao *status quo ante*, conforme tópico anterior.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, nega-se provimento aos apelos das instituições financeiras rés.

JACOB VALENTE

Relator