



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000253749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027574-59.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BENEDITO DE SOUSA FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1027574-59.2024.8.26.0577

COMARCA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

APELANTE: BENEDITO DE SOUSA FILHO

APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

JUIZ: LUIS MAURICIO SODRÉ DE OLIVEIRA

Voto nº 3068

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Sentença de improcedência. Insurgência do requerente. PRELIMINARES de inépcia recursal e impugnação à justiça gratuita, deduzidas pelo réu em sede de contrarrazões, afastadas. MÉRITO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Autor que à época das transações estava internado para realização de transplante renal. Inexistência de prova de negligência do consumidor no dever de guarda do cartão e senha. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Aplicação 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. Operações que fogem do perfil do consumidor. Falha de segurança e de comunicação rápida e urgente entre banco e seu cliente que favoreceu as operações indevidas. Hipótese em que o dano moral restou configurado, ante a natureza alimentar dos valores fraudulentamente debitados da conta do autor em benefício de terceiros desconhecidos. Recurso do autor provido para julgar a ação procedente, determinar o cancelamento dos empréstimos fraudulentamente realizados, com conseqüente cessação das cobranças respectivas e devolução dos valores pagos; e devolução também dos valores indevidamente debitados de sua conta bancária (saques e pagamentos não reconhecidos, no total de R\$ 8.445,04) e indenização do dano moral, no valor de R\$ 5.000,00, com inversão do ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 281/289 dos autos da *ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c reparação por danos materiais e morais*¹ ajuizada por BENEDITO DE SOUSA FILHO em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, e, em razão da sucumbência, condenou *“a parte postulante ao pagamento das*

¹ R\$ 28.445,04 em setembro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custas e despesas processuais, bem como de honorários de advogados, fixados em 10% do valor atribuído à causa, ficando a cobrança de tais verbas condicionada à comprovação de ter o autor perdido a condição de beneficiário da Justiça Gratuita deferida em sede de agravo de instrumento”.

Recorre o autor (fls. 301/316).

Recurso tempestivo, dispensado de preparo (gratuidade judiciária concedida nos autos do agravo de instrumento nº 2304845-31.2024.8.26.0000, cf. fls. 293/299), respondido (fls. 320/331, com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal e impugnação à justiça gratuita).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Conforme relatório da sentença, que se adota, o autor narrou na inicial que “[...] esteve internado na Santa Casa da cidade no período compreendido entre 09 de julho de 2024 e 02 de agosto de 2024, sendo que após sua alta, observou a realização de saques, compras e empréstimos consignados autorizados a partir da conta bancária do autor junto à ré. A parte autora comunicou o banco réu, que se negou a promover o cancelamento das operações, motivo pelo qual a parte autora promove a presente demanda, visando indenização por danos materiais e morais”.

Foi deferida a tutela de urgência nos autos do agravo de instrumento nº 2350312-33.2024.8.26.0000 (fls. 193/194), o réu foi citado e contestou (fls. 231/241); após réplica (fls. 281/289), sobreveio a r. Sentença, fundando-se o decreto de improcedência na inocorrência de fortuito interno, porquanto “as operações das quais a parte autora reclama a declaração de fraude exigiam o uso do cartão e da senha pessoal e intransferível do autor”, cuja guarda “é providência que compete ao correntista, não podendo ser atribuída qualquer responsabilidade à ré”.

Diante do julgamento de improcedência, insurge-se o autor. Sustenta que o banco réu não apresentou qualquer elemento concreto que comprovasse a regularidade da contratação dos empréstimos, “limitando-se a anexar telas internas do sistema bancário”,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegando que “a mera ilação de que o apelante teria falhado na segurança de sua senha não é suficiente para desincumbir o banco de seu ônus de comprovar a conduta culposa por parte do correntista de forma exclusiva”. Refere ser pessoa idosa, aposentada e recém submetida a transplante renal, comprovadamente hospitalizado entre 09/07/2024 a 02/08/2024, quando ocorridos os fatos, certo de que não poderia ter celebrados quaisquer contratos no período. Assinala que as transações divergem de seu perfil de consumo, e as compras contestadas foram realizadas em curto espaço de tempo, tendo sua conta bancária sido quase zerada em poucos dias. Pede o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença e procedência dos pedidos iniciais, reconhecida a inexigibilidade dos débitos referentes aos empréstimos no valor de R\$ 52.000,00 (contrato nº 725000882) e R\$ 10.656,46 (contrato nº 726695476), e determinada a restituição do valor descontado de seu benefício previdenciário e dos valores que estavam em sua conta-corrente (R\$ 8.445,04); e ainda seja fixada indenização pelo abalo moral suportado.

De início, rejeito a alegação preliminar, deduzida em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação do autor por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação do seu pedido.

Rejeito também a impugnação ao benefício da gratuidade (deferida ao apelante em sede de agravo de instrumento, cf. fls. 293/299), veiculada em contrarrazões, pois desacompanhada de qualquer elemento de convicção, não tendo o apelado não demonstrado alteração da situação econômica do autor, inexistindo amparo para a revogação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

benefício deferido.

Conhecido, o recurso comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de ambiente virtual bancário do consumidor para realizar transações, não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Na hipótese dos autos, embora o banco tenha alegado na contestação que as transações foram realizadas “*com credenciais legítimas e não havia no momento da aprovação nenhum indício de fraude*” (fls. 232) e que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o autor teria permitido que terceiros tivessem acesso ao seu cartão e senha, não trouxe com a defesa prova suficiente em abono do afirmado; apenas supostas telas internas de seu sistema (fls. 242/246), que não são suficientes a demonstrar a negligência do autor na guarda das informações pessoais e intransferíveis de seu cartão. Além disso, em réplica, o autor impugnou tal afirmação, afirmando que *“jamais forneceu sua senha a terceiros, tendo sido vítima de um golpe, e o banco não comprovou, de forma alguma, que o fornecimento da senha tenha ocorrido por ato voluntário do requerente”*.

De todo modo, o fato de estelionatários terem logrado êxito em acessar a conta bancária do autor e realizar diversas transações fraudulentas não basta para configurar o fato exclusivo de terceiro a excluir a responsabilidade do réu (art. 14, § 3º, II, do CDC), notadamente porque os empréstimos nos vultosos valores de R\$ 52.000,00 em 24/07 e R\$ 10.656,45 em 31/07, assim como os saques sequenciais e pagamentos realizados entre 22/07/2024 e 07/08/2024 (fls. 25/35), por seu valor e reiteração, em curto espaço de tempo (movimentação de aproximadamente R\$ 70.000,00 em cerca de 15 dias), destoam completamente do perfil de movimentação do autor - conforme se extrai dos extratos de fls.94/108 (período das transações contestadas), em comparação com aqueles de fls. 76/93, com comunicação dos fatos à autoridade policial (fls. 53/55).

Tais constatações corroboram a verossimilhança da narrativa do autor, que comprovou ter estado internado para a realização de transplante renal no período em questão (fls. 18/22), e demonstrou comportamento diligente, providenciando a lavratura de boletim de ocorrência imediatamente após a ciência do fato, assim como comunicação ao réu

O banco réu possui o dever de fornecer segurança suficiente nas operações, a fim de evitar que terceiros operem a conta bancária de seus consumidores e efetuem transações passando-se por estes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, contato pessoal do banco para confirmação da solicitação, não havendo evidência de observação de qualquer procedimento efetivo de segurança para concretização da operação

A respeito, no entanto, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência.

A fraude verificada se insere no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nessa senda, infere-se a falha na prestação do serviço, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Tal é a orientação que se consolidou no C. STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdiccional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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.

4. A responsabilidade das instituições bancárias somente

poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

6. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

8. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas;

iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 – destaques nossos.)

Nesse sentido, já decidiu este E. TJSP:

APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – **Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe** – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Desse modo, de rigor a declaração de nulidade das contratações dos empréstimos fraudulentos realizados (R\$ 52.000,00 - contrato nº 725000882 de 24/07/2024; e de R\$ 10.656,46 - contrato nº 726695476 de 31/07/2024), com consequente abstenção das cobranças respectivas e ressarcimento dos valores pagos; bem como do estorno das transações contestadas, no valor de R\$ 8.445,04.

Os valores a devolver (parcelas já descontadas do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo e débitos não reconhecidos) devem ser atualizados desde as respectivas datas, e acrescidos de juros de mora desde a citação, uma vez que a lide foi resolvida à luz da responsabilidade contratual do réu, observada a redação do art. 406 do Código Civil.

Quanto ao dano moral, na hipótese específica dos autos, restou configurado.

Os descontos indevidos privaram o autor (pessoa idosa, hipervulnerável, cuja hipossuficiência financeira foi reconhecida às fls. 293/299) de parte considerável de sua reserva financeira e de sua aposentadoria, de natureza alimentar. Ademais, apesar das tratativas administrativas, somente com o ajuizamento da demanda, em sede recursal, é que foi reconhecida a irregularidade das transações em desfavor do requerente, e determinada a devolução dos valores pelo requerido.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, afigura-se razoável e proporcional a indenização pelo dano moral no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), condizente com o que se tem estabelecido em hipóteses análogas. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. I. Caso em Exame 1 Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valor sacado indevidamente e indenização por danos morais. O autor alega saque fraudulento de R\$17.300,16 de sua conta corrente, após recebimento de verba rescisória, sem sua autorização. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por saque fraudulento realizado na conta do autor, considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. 4. A instituição financeira não comprovou a idoneidade de seu sistema de segurança, sendo responsável pela falha que permitiu o saque fraudulento. 5. Autor que se viu privado de verba de natureza alimentar. Dano moral configurado. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. O réu deve restituir o valor sacado indevidamente e pagar indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes em operações bancárias. 2. A falha na segurança do serviço caracteriza fortuito interno, não excludente de responsabilidade.

(TJSP; Apelação Cível 1013475-82.2023.8.26.0007; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

Sobre a indenização do dano moral, incidem correção monetária desde o arbitramento (Súmula nº 362, do C. STJ), e juros desde a citação, nos termos do art. 406 do Código Civil.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento ao recurso, para julgar procedentes os pedidos iniciais, nos termos da fundamentação.

Invertida a sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor o proveito econômico obtido pelo autor, abrangente tanto do valor da indenização dos danos materiais e morais quanto do valor do débito declarado inexigível, em conformidade com a orientação do C. STJ, em interpretação do art. 85, § 2º do CPC (REsp n. 1.746.072/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Segunda Seção, julgado em 13/2/2019, DJe de 29/3/2019.)

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora