



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000169591

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032093-53.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ELZA DE FÁTIMA GABALDI.

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) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11859
APELAÇÃO Nº 1032093-53.2024.8.26.0003
APELANTE: BANCO SANTANDER S/A
APELADA: ELZA DE FÁTIMA GABALDI

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais. Fraude bancária. Sentença de procedência. Irresignação do Banco Réu. Admissibilidade em parte do reclamo.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS. BANCO RÉU QUE OPTOU EM NÃO PRODUZIR PROVAS DE SUAS ALEGAÇÕES. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Movimentações bancárias que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações da consumidora. Autora que comunicou a ocorrência de fraude ao Banco Réu que não bloqueou a sua conta e seus cartões, permitindo que terceiros continuassem realizando compras. Precedentes desta e. Câmara. Excepcional reconhecimento de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da Súmula n.º 479 do c. STJ. Devolução dos valores indevidamente descontados da conta da Autora e do montante relativo às compras impugnadas.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

Modificação em parte da sentença.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de “*Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais*” proposta por ELZA DE FÁTIMA GABALDI contra BANCO SANTANDER S/A.

A ação foi julgada procedente, para: (i) declarar a inexigibilidade das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações impugnadas na conta corrente e nos cartões de crédito a partir de 19/09/2024; (ii) condenar o Banco Réu na restituição do montante de R\$ 55.894,08; (iii) condenar o Banco Réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Pela sucumbência, o Banco Réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor da condenação (fls. 132/140).

Inconformado, o Banco Réu vem recorrer, sustentando, em resumo: (i) a ocorrência de fato de terceiro que rompe o nexo de causalidade e afasta a sua responsabilidade objetiva; (ii) a fraude não decorreu de qualquer falha em seus sistemas de segurança, mas sim da conduta exclusiva da vítima que, mediante ligação fraudulenta, forneceu voluntariamente suas credenciais bancárias e autorizou as transferências financeiras; (iii) as operações bancárias foram realizadas com uso de cartão de débito e/ou crédito autenticado por senha pessoal; (iv) não cometeu qualquer ato ilícito a ensejar a reparação pelos danos materiais e morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório (fls. 144/148).

Contrarrazões pela Apelada (fls. 154/164).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Depreende-se dos autos que a parte Autora pretende a declaração de inexigibilidade de débito, bem como a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Narra a Autora que foi vítima de golpe cometido pelo uso indevido de sua conta corrente e de seus cartões de crédito e débito.

Afirma que não conseguiu acessar o aplicativo do Banco Réu em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

16/09/2024 e que, ao ter acesso no dia 18/09/2024, foi surpreendida com a informação de que no dia 17/09/2024 houve a tentativa de desconto de cheque de sua conta, no valor de R\$ 4.950,00 com assinatura fraudada.

Assevera que o cheque em questão foi devolvido e que imediatamente entrou em contato com o Banco Réu solicitando o cancelamento de seus cartões, já que havia a possibilidade de terceiros estarem movimentando a sua conta bancária.

Relata que, no dia 19/09/2024, recebeu uma ligação supostamente da área de segurança do Banco Réu, realizando diversas perguntas e confirmando informações.

Diz que, no dia seguinte, novamente a pessoa entrou em contato, informando que uma nova conta teria sido aberta em seu nome e que seria necessário simular transferências para os possíveis fraudadores. Assim, realizou as transferências no valor de R\$ 20.000,00 para Gabriele Ferreira de Queirós e no valor de R\$ 25.000,00 para Renato Pereira de Queirós.

Não bastassem, alegou que os fraudadores realizaram compras em seu cartão de débito entre os dias 19/09/2024 e 23/09/2024 no montante de R\$ 1.589,00 e no cartão de crédito no período de 19/09/2024 a 24/09/2024 que totalizou a quantia de R\$ 15.112,42.

A Autora ressalta que, ainda que tenha comunicado a fraude ao Banco Réu e lavrado boletim de ocorrência, nada foi feito pela instituição financeira que assim permitiu a realização de novas transações em sua conta corrente entre 23/09/2024 e 08/11/2024 no montante de R\$ 9.305,08.

Assim, não restou alternativa, senão ajuizar a presente demanda, postulando a declaração de inexigibilidade do débito indicado nas faturas de cartão, bem como a condenação do Banco Réu na restituição dos valores retirados de sua conta por meio de fraude e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/11 e 31/32).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de fls. 132/140, cujo dispositivo é o seguinte:

*“Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** a demanda para i) confirmar a tutela de urgência deferida a fls. 39/40; ii) declarar a inexigibilidade das transações impugnadas na conta corrente e nos cartões da autora a partir de 19/09/2024, inclusive no que diz respeito aos juros, multas e encargos incidentes; iii) condenar o réu a restituir à autora o montante de R\$ 55.894,08 (cinquenta e cinco mil, oitocentos e noventa e quatro reais e oito centavos), referentes às transações impugnadas, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e correção monetária a partir da data das transações; e iv) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e correção monetária a partir desta data (Súmula n° 362 do Superior Tribunal de Justiça). Em face da Súmula n° 326 do Superior Tribunal de Justiça, condeno o réu, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil”*

Pois bem!

Sempre com o devido respeito à argumentação das partes, considero que é o caso de parcial provimento do recurso do Banco Réu, no sentido de afastar a compensação por danos morais.

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

“Não se verifica, no caso em análise, culpa exclusiva da vítima, que adotou todas as cautelas que estavam ao seu alcance para evitar a ocorrência do dano, quais sejam, impugnar as transações fraudulentas perante o banco réu e lavrar boletim de ocorrência. Também não se verifica culpa exclusiva de terceiro. No caso dos autos, é evidente que o evento danoso ocorreu parcialmente por culpa

de terceiro, que utilizou indevidamente a conta corrente e os cartões da autora. No entanto, a culpa concorrente de terceiros não afasta a responsabilidade civil do réu, influenciando apenas no valor da indenização ou na possibilidade de direito de regresso. Nesse caso, não há como afastar a parcela de culpa do banco réu para a ocorrência do dano. Em primeiro lugar, o sistema de segurança do réu não é isento de falhas, conforme alegado em contestação. Além disso, conforme já exposto, as transações realizadas são típicas de fraude: transações em sequência, com poucos minutos entre elas, com valor considerável e muito diferentes das transações tipicamente realizadas pela autora. Evidente, portanto, que o sistema de segurança do requerido deveria ter detectado esta movimentação extremamente anormal na utilização da conta corrente e dos cartões de débito e crédito da autora. Além disso, embora a autora tivesse apontado ao banco réu a fraude no dia 18/09/2024, verifica-se que a conta corrente e os cartões da autora continuaram sendo utilizados pelos fraudadores. A alegação do réu de que teria bloqueado os cartões em 19/09/2024 não se sustenta, tendo em vista a documentação apresentada pela autora a fls. 16/17, 26 e 34/38 demonstrando a ocorrência de diversas transações impugnadas após a data do suposto bloqueio. Dessa maneira, houve inegável parcela de responsabilidade da instituição financeira, devendo ser reconhecida a falha no sistema de segurança do réu e na prestação dos serviços e, conseqüentemente, o requerido deve arcar com a integralidade do prejuízo. De rigor, assim, a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas pela autora em seu cartão de crédito e a condenação do réu a restituir à autora o montante de R\$ 55.894,08 (cinquenta e cinco mil, oitocentos e noventa e quatro reais e oito centavos)”

Quanto à responsabilidade civil do Banco Réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. Daniel D Emídio Martins, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Não obstante as extensas explicações deduzidas pelo Apelante, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar.

Na espécie, por se tratar de evidente relação de consumo, havendo hipossuficiência econômica e financeira da Autora, é de rigor a inversão do ônus da

prova (CDC, art. 6º, VIII, e Súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça - STJ) e, assim sendo, era ônus do Banco Réu demonstrar a inexistência de defeito na prestação de serviço, do qual ele não se desincumbiu (CPC, art. 373, II).

Frisa-se que o pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (CDC, art. 14), de forma que a referida inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Caso não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na 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.”

No caso, **inexiste controvérsia quanto ao fato de que a Autora foi vítima de contratações fraudulentas, já que não aquiesceu com as movimentações bancárias** que envolveram elevados valores em pouco tempo.

Indiscutível que o Banco Réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil da correntista.

Frise-se que inexistiu qualquer indício de que era corriqueiro que a correntista realizasse transferências e compras em valores elevados (fls. 16/17 e 24/26).

Ademais, os fatos foram imediatamente comunicados ao Banco Réu, à Polícia Civil e ao Procon (fls. 18/19 e 27/30).

Cumprir destacar que a contestação apenas relata genericamente que a Autora foi vítima de fraude praticada por terceiros e que as compras são realizadas por meio de cartão com senha pessoal e intransferível.

Considerando que a Autora apresentou narrativa minudente sobre os fatos, é certo que incumbia ao Banco Réu a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do Réu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu no caso concreto**.

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de elevados valores**, mediante transações que não são corriqueiras.

Ademais, assim que percebeu que a sua conta havia sido movimentada por terceiros, a Autora comunicou tais fatos ao Banco Réu. Contudo, a instituição financeira se quedou inerte, permitindo que os fraudadores continuassem movimentando a sua conta bancária (fls. 18/19 e 24/26).

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas inúmeras transações fraudulentas, fora do perfil da cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante)**.

de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

“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” (g/n) (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024);

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. **“A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.”** (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, **pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.** 4. Agravo interno a que se nega provimento” (g/n) (AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023).*

Nesse contexto, de rigor a declaração de inexigibilidade dos valores relativos às compras impugnadas e a devolução das quantias indevidamente descontadas da conta da Autora.

Todavia, respeitada a opinião do Magistrado sentenciante e argumentação da Autora, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais.

colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.

De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o infável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se dessume que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede.** Aborrecimentos e frustrações, dentre outras

formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “*O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “*A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico*” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuíto interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera

extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos in re ipsa - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025);

“APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025);

“Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações

*que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. **Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. **Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF** 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025).***

Em razão do ora decidido, a sentença deve ser reformada para afastar a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos morais e, por consequência, estabelecer a sucumbência recíproca – na proporção de 50% para cada – com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação para o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrono da Autora e 10% sobre a quantia postulada a título de indenização por danos morais a favor do patrono do Banco Réu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR