



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048476

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033206-08.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado TULIO MARCOS DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1033206-08.2024.8.26.0564

Classe: Apelação Cível

Apelante: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

Apelado: Tulio Marcos da Silva

Foro/Vara de origem: Comarca de São Bernardo do Campo

Voto n. 4761.

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. ROUBO DE CELULAR. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. 1. PRELIMINAR. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Instada a especificar provas, a instituição financeira manteve-se inerte. Preclusão temporal e lógica configurada. Preliminar rejeitada. 2. MÉRITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Relação de consumo. Incidência da Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). Tese defensiva de excludente por culpa exclusiva de terceiro (segurança pública/roubo) afastada. Incidência da Súmula 479 do STJ (fortuito interno). O roubo do aparelho celular não elide a responsabilidade do banco pela segurança das transações digitais. Operações vultosas e sequenciais realizadas em curto lapso temporal. Quebra do perfil de consumo (*profile deviation*). Falha no dever de monitoramento e bloqueio preventivo. Culpa exclusiva da vítima não comprovada. Dever de indenizar reconhecido. 3. DANOS MATERIAIS. Restituição dos valores indevidamente debitados da conta corrente e declaração de inexigibilidade das compras lançadas no cartão de crédito. Necessidade de retorno das partes ao status quo ante. 4. DANOS MORAIS. Configuração. Situação que extrapola o mero dissabor. Dano *in re ipsa*, decorrente da própria falha do serviço e da exposição do consumidor a risco. Precedentes. 5. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Fixação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Valor que atende à dupla finalidade da reparação compensatória e pedagógico-punitiva, sem implicar enriquecimento sem causa. Manutenção. 6. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Pleito de redução. Impossibilidade. Verba fixada no patamar mínimo legal de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(art. 85, § 2º, do CPC). Redução inviável. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por **Banco Santander (Brasil) S.A.** contra a r. sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais movida por Tulio Marcos da Silva.

Deu-se à causa o valor de R\$ 18.933,34.

Versam autos sobre responsabilidade civil de instituição financeira por transações bancárias fraudulentas realizadas por terceiros após roubo de aparelho celular de titularidade de autor.

O Juízo *a quo*, ao analisar mérito, reconheceu falha na prestação de serviço bancário e ocorrência de fortuito interno, rejeitando as teses defensivas de culpa exclusiva de vítima ou de terceiros. A decisão declarou a inexigibilidade de débito no valor de R\$ 1.971,58 referente a compras em cartão de crédito e condenou a instituição ré à restituição de R\$ 6.961,76 subtraídos de conta corrente, além de pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

A sucumbência foi atribuída integralmente ao réu, com fixação de honorários advocatícios em 10% sobre valor total de condenação.

Inconformado, apela o banco buscando a reforma integral de julgado.

Preliminarmente, suscita cerceamento de defesa ante o julgamento antecipado da lide, alegando necessidade de produção de prova pericial técnica.

No mérito, sustenta excludente de responsabilidade por fortuito externo, argumentando que o evento danoso decorreu de segurança pública por se tratar de roubo em via pública, bem como culpa exclusiva de consumidor ou terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Defende a inexistência de falha sistêmica, alegando uso de credenciais pessoais e biometria para realização das operações. Subsidiariamente, impugna a comprovação

de danos materiais por documentos unilaterais e pleiteia afastamento ou redução do *quantum* indenizatório por danos morais, bem como inversão ou minoração dos ônus sucumbenciais.

Em contrarrazões, o apelado refuta a preliminar de cerceamento de defesa apontando preclusão consumativa devido à inércia de apelante em momento oportuno. No mérito, pugna pela manutenção da sentença, reiterando a responsabilidade objetiva do banco por falha em seu sistema de segurança, caracterizando fortuito interno conforme Súmula 479 de Superior Tribunal de Justiça.

É o relatório.

Inicialmente, cumpre afastar o pedido de concessão de efeito suspensivo formulado pela apelante.

Considerando o lapso temporal transcorrido desde a interposição do recurso, resta **prejudicada** a análise do referido pedido. Ademais, o sistema processual civil vigente já disponibiliza à parte instrumento processual próprio e específico para veicular tal pretensão, qual seja, o "**Pedido de Efeito Suspensivo à Apelação**", previsto no § 4º do art. 1.012 do Código de Processo Civil, cabível em situações excepcionais e urgentes. Não houve, no caso em exame, qualquer demonstração de urgência concreta ou risco de dano grave e de difícil reparação que justificasse a concessão antecipada da medida, tampouco foi utilizado o meio processual adequado para sua apreciação autônoma. O pedido, portanto, **resta prejudicado**.

Não assiste razão ao apelante. A sentença recorrida deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, acrescendo, contudo, as seguintes considerações para o exaurimento das teses recursais.

Das Preliminares.

Cumpre destacar que o juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, nos termos do artigo 370,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parágrafo único, do Código de Processo Civil, procedendo ao julgamento antecipado do mérito sempre que os elementos constantes dos autos forem suficientes para a formação de sua convicção.

No caso específico dos autos, a alegação de cerceamento de defesa esbarra na preclusão lógica e temporal.

Compulsando o caderno processual, verifica-se que a r. sentença anterior foi anulada por esta C. Câmara justamente para oportunizar a dilação probatória. Com o retorno dos autos à origem, o d. Magistrado *a quo* determinou expressamente a intimação das partes para que se manifestassem sobre a produção de provas.

Ocorre que, conforme certifica a serventia judicial, o réu manteve-se inerte, deixando transcorrer *in albis* o prazo para especificação de provas.

Dessa forma, operou-se a preclusão do direito à produção da prova técnica ora reclamada. Não é lícito à parte, que permaneceu silente no momento processual oportuno, alegar posteriormente nulidade por cerceamento de defesa em relação a prova que ela mesma negligenciou quando instada a requerer. O comportamento contraditório, o “*venire contra factum proprium*”, é vedado pelo ordenamento jurídico pátrio.

Portanto, estando a instrução encerrada pela preclusão, correta a sentença que julgou a lide no estado em que se encontrava.

Preliminar rejeitada.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui natureza consumerista, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da **Súmula 297**: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco apelante é **objetiva**, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

A instituição financeira sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), alegando que o evento danoso decorreu de roubo ocorrido em via pública (fortuito externo).

A tese não se sustenta. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A atividade bancária comporta, por sua própria natureza, riscos que lhe são inerentes, devendo aqueles que a exploram prezar pelo máximo de cuidado possível, especialmente diante da notória recorrência de crimes patrimoniais envolvendo dispositivos móveis.

No caso em tela, verifica-se que o sistema de segurança do banco falhou.

Competia ao apelante, **diante do aparato tecnológico que detém e do vultoso volume de dados que processa, monitorar transações suspeitas e bloqueá-las preventivamente**. A experiência comum demonstra que, em casos de furto/roubo de celular, os criminosos realizam a transferência do saldo das vítimas com a máxima rapidez, justamente para evitar o bloqueio pelo titular.

Se o sistema do banco permite a realização de diversas transações vultosas, em curto espaço de tempo, fugindo ao **perfil de consumo** do autor, resta evidente a falha na prestação do serviço. O banco, ao lucrar com a facilidade dos meios digitais, assume o risco das fraudes perpetradas através deles (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."

Portanto, o roubo do aparelho não elide a responsabilidade do banco pela segurança da transação.

Melhor sorte não assiste à tese de que a vítima teria concorrido culposamente para o evento danoso (negligência na guarda de senhas).

Ademais, ainda que a vítima tivesse sido compelida a fornecer a senha ou a biometria sob coação, ou que os criminosos tivessem logrado êxito em burlar o acesso, tal circunstância não elide a falha na prestação do serviço.

O sistema de detecção de fraudes e proteção de transações deve atuar justamente como barreira de contenção em operações que destoem flagrantemente do perfil de consumo do usuário. A mera utilização da senha pessoal não constitui salvo-conduto para que a instituição financeira autorize, de forma automática, movimentações vultosas e atípicas, cabendo-lhe o dever de monitoramento e bloqueio preventivo diante de qualquer anomalia comportamental na conta.

Não há nos autos também qualquer indício de que o apelado tenha agido com desídia. Ao revés, o que se observa é que a vítima, tão logo possível após o ocorrido, buscou comunicar o fato à instituição para averiguação, conduta condizente com a boa-fé, mas sem êxito em impedir o prejuízo.

Assim, não comprovada a culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), remanesce íntegro o nexo causal e o dever de indenizar.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a reparação dos danos materiais é medida de rigor.

Não havendo prova de que as transações reverteram em benefício do correntista, impõe-se a restituição das partes ao *status quo ante*. Portanto, correta a r. sentença ao declarar a inexigibilidade dos débitos não reconhecidos e determinar a devolução simples dos valores indevidamente subtraídos da conta corrente, com as

devidas atualizações.

Outrossim, sobreleva notar que a ré deve responder pelos constrangimentos e prejuízos extrapatrimoniais sofridos pelo demandante. A falha na segurança bancária, que permite a dilapidação do patrimônio do consumidor mediante fraude, gera angústia e insegurança que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

Daí dizer que a condenação pelos danos morais é salutar e impositiva. Aliás, é desnecessário se fazer prova quanto à ocorrência do efetivo abalo psicológico, tendo em vista que, na hipótese, o dano é “*in re ipsa*”, ou seja, decorre da própria gravidade do fato ofensivo e da falha na prestação do serviço.

Esse é o entendimento consolidado nesta C. 38ª Câmara de Direito Privado, conforme recentes julgados:

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de golpe [...] Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Dano moral - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) que bem se ajusta a hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1076055-29.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2025).

"INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. [...] Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Danos materiais comprovados. [...] Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Valor indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1052011-98.2024.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/11/2025).

Destarte, evidenciado o dever de indenizar, resta analisar o *quantum* arbitrado.

No que tange ao valor da indenização, a fixação deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A quantia não pode ser irrisória, sob pena de não cumprir sua função pedagógica, nem exorbitante, a ponto de gerar enriquecimento sem causa.

Sobre a dupla função da reparação, adota-se a clássica lição de **Caio Mário da Silva Pereira**, segundo a qual o juiz deve: "1) *punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial;* 2) *pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.*" (Direito Civil, vol. II, nº 176).

No mesmo sentido, o magistério de **Yussef Said Cahali** esclarece que o dano moral se configura pela "*alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo*", sendo que "*a quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido*" (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - SP: RT, 2011, p. 52-53).

Portanto, o arbitramento deve sopesar dois pilares: *o reparatório*, atento à extensão do dano e às condições pessoais da vítima; e *o punitivo*, que considera o grau de culpa e o poder econômico do ofensor, servindo de desestímulo a práticas futuras (TJSP, 8ª Câm., Ap., Rel. Felipe Ferreira, j. 28.12.94).

No caso em tela, considerando o porte econômico da instituição financeira ré e a gravidade da falha de segurança, entendo que o montante de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** fixado na r. sentença mostra-se equilibrado. O valor é suficiente para compensar o abalo suportado sem implicar enriquecimento ilícito, atendendo, assim, à finalidade pedagógica da condenação.

Por derradeiro, o apelante pugna pela redução dos honorários advocatícios sucumbenciais.

O pleito não comporta acolhimento. O d. Magistrado *a quo* fixou a verba honorária em **10% (dez por cento)** sobre o valor total da condenação. Nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa.

Tendo sido a verba arbitrada no **patamar mínimo legal**, não há margem para qualquer redução, sob pena de violação expressa ao dispositivo de lei e aviltamento do trabalho profissional do advogado.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, rejeitadas as preliminares, conheço do recurso de Apelação do Réu e, no mérito, voto pelo seu **NÃO PROVIMENTO**, mantendo a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Majoro os honorários sucumbenciais em favor do patrono do Autor para 14% sobre o valor da condenação, mesmo critério utilizado na sentença, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA