



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304182

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035294-77.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado EVERTON DA SILVA MOSKO.

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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1035294-77.2024.8.26.0577

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELADO: EVERTON DA SILVA MOSKO

ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DO FORO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

VOTO Nº 18.361

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.
APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.**

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. COMPRA VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. OPERAÇÕES ATÍPICAS. DESVIO DE PERFIL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. *Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário.** Fraude em que terceiros realizaram múltiplas transações com utilização do cartão de crédito do autor. Defesa do réu que se limitou a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com validação do dispositivo móvel. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transações fora do padrão de consumo do autor. Notório desvio de perfil. Fatura que demonstrou que o valor impugnado era bem acima do normalmente utilizado pelo autor em outras operações. Ausência de culpa do consumidor. Inexplicável ausência de utilização do mecanismo do "charge back" pelo réu, apesar da reclamação do consumidor. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. **Segundo, mantém-se a condenação à devolução dobrada dos valores pagos pelo autor.** Demonstração de cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do consumidor, uma conduta comercial violadora da boa-fé. Fraude que fez o autor experimentar relevante prejuízo material. **E terceiro, mantém-se o reconhecimento acerca dos danos morais.** Autor que foi vítima de fraude em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, valor que não se mostrou excessivo diante do caso concreto. Precedentes deste Tribunal e desta C. Turma Julgadora. **Ação julgada procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por EVERTON DA SILVA MOSKO em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

A r. sentença (fls. 263/269) julgou **procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “O que se colhe dos autos é o defeito na prestação dos serviços bancários fornecidos pela parte requerida ao não observar o dever de cuidado, segurança e informação na guarda dos valores disponibilizados ao autor, permitindo que estelionatários acessassem dados sigilosos do cliente e perpetrassem o engodo, sem que a instituição financeira agisse com a cautela e segurança que eram esperadas. A teor do disposto no art. 14 da Lei nº 8.078/1990, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária. Assim, ficou comprovada a falha na prestação de serviços, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes previstas no §3º, do artigo 14, do referido Código de Defesa do Consumidor, pois, mesmo tendo havido ação de terceiro ou culpa parcial do consumidor, a norma em questão exige culpa exclusiva destes para afastar a responsabilidade, o que de fato não se verificou. Conclui-se que os serviços não foram prestados com a segurança que deles se esperava, caracterizando vício, em virtude da ausência da segurança. De rigor a condenação à devolução em dobro relativamente aos valores indevidamente descontados do autor, nos termos do art. 42 da Lei 8078/90. (...) É evidente que o autor sofreu frustração por ter sido vítima de fraudadores, o que lhe causou transtorno que excedeu os limites do mero desconforto experimentado na vida cotidiana até porque teve que se dirigir a uma delegacia de polícia para fazer um Boletim de Ocorrência, além de ter que arcar até o momento com o prejuízo derivado de gastos elevados. Somado a isto, somente o reconhecimento do dever de indenizar o dano moral e a fixação de valor razoável de indenização será capaz de fazer com que a instituição bancária repense na segurança de suas ações. Pelos fundamentos, fixo o dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para: a) declarar a inexigibilidade do débito no cartão de crédito do autor de nº 4258 XXXX XXXX 8527 referente às três compras mencionadas na exordial, ocorridas em 21.8.2024 a saber CASASBAHIACOM em 5 x 3.808,86 (R\$19.044,43), EXTRACOM em 6 x 3.307,37 (R\$19.844,22) e Parc.103.99*99 em 3 x 1.790,08 (R\$5.370,24); b) condenar a parte requerida a ressarcir ao autor, em dobro, a quantia descontada das compras referidas acima. Referida quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do São Paulo (INPC), desde cada desconto e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação, ambos calculados até 29.8.2024. A partir de 30.8.2024, salvo disposição contratual em contrário, serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art.389, parágrafo único. E art. 406, §1º) promovidas pela Lei nº 14.905/24: correção monetária pelo



IPCA; juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo banco Central, conforme Resolução nº 5.171/2024). (...) E c) indenizar a parte autora pelos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Referida quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do São Paulo (INPC), e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, contados da partir desta sentença. (...) JULGO O FEITO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, art. 487, I, do CPC/2015. Custas e eventuais despesas pela parte requerida, além da honorária advocatícia, em 10% do valor da condenação. Em caso de apelação, intime-se a parte apelada às contrarrazões, e após certificado o valor do preparo, subam os autos ao E. Tribunal. P.I."

O réu interpôs **apelação** (fls. 280/302). Em síntese, sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço e a ausência do dever de indenizar. Requereu, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e a devolução simples dos valores descontados do autor.

O autor ofertou **contrarrazões** (fls. 311/325).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 303/304).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1. Responsabilidade do réu pelo evento danoso

Na petição inicial, o autor alegou, em síntese, ter sido surpreendido com a existência de diversas compras em seu cartão de crédito, no valor total de R\$ 44.015,89, a qual alegou desconhecer. Sustentou que o banco, embora cientificado da existência da fraude, manteve-se inerte e nada fez para solucionar o problema. Afirmou que as compras realizadas destoam de seu perfil de consumo. Afirmou, ainda, que foi realizado um empréstimo consignado em seu nome, o qual foi cancelado apenas com a ajuda do RH da empresa em que trabalha. Diante de tal quadro, deduziu pedidos para ser declarada a inexistência das compras impugnadas, bem como para ser indenizado material e moralmente.

O réu ofertou contestação (fls. 174/186). Em síntese, afirmou que não verificou qualquer irregularidade nas transações, as quais foram realizadas via aparelho celular, através de senha. Alegou que as compras estavam em valor compatíveis com o crédito disponibilizado ao autor. Afirmou inexistir ato ilícito e, conseqüentemente, a obrigação de indenizar o autor. Requereu a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **lançamentos indevidos no cartão de crédito do autor, no valor total de R\$ 44.015,89 (fls. 47/58).**

Eis as compras impugnadas pelo autor, todas realizadas em 21/08/2024:

	21/08	PARC=103 99*99PAY INSTITU	01/03	1.790,08
@	21/08	CASASBAHIACOM	01/05	3.808,86
@	21/08	EXTRACOM	01/06	3.307,37

Conforme se extrai do conjunto probatório dos autos, é incontroverso o valor descrito pelo autor em sua peça inicial.

A defesa do banco réu não trouxe maiores esclarecimentos sobre aquela movimentação impugnada e insistiu

genericamente na alegação de que, para a realização daquelas transações houve uso de cartão, de forma não presencial, com a validação do ID Santander pelo autor.

No caso dos autos, a questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras e do pagamento fora do padrão de consumo do autor.

A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos cartões de crédito foi concebido e regulamentado pelas próprias sociedades administradoras e instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total) do sistema, possibilitando que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na inicial.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança, capazes de impedir e combater fraudes.

Nem se diga, ainda, que teria ocorrido culpa do exclusiva do consumidor ou culpa exclusiva de terceiro.

No caso sob julgamento, conforme as faturas trazida aos autos, o perfil das compras impugnadas mostrou-se suspeito, na medida que ela apresentava valor muito acima da costumeira utilização de crédito pelo autor (fl. 47):

Histórico de Faturas	Pagamento
MAI. R\$ 988,18	R\$ 2.441,18 ✓
JUN. R\$ 2.308,95	R\$ 6.313,08 ✓
JUL. R\$ -1.290,00	Esta Fatura
AGO. R\$ 1.290,00	Fatura Aberta

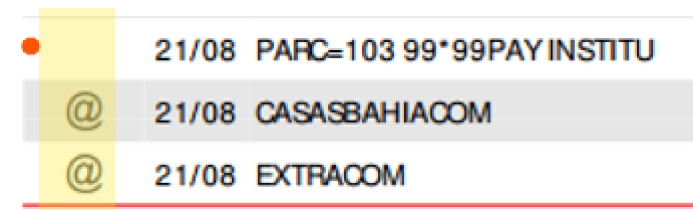
Ou seja, restou nítido que a transação contestada destoava totalmente do perfil de consumo do autor. Cabia à ré ter se certificado, através de sistema de segurança, acerca da legitimidade

daquela compra, montante que extrapola em muito o que comumente era despendido pelo consumidor.

E nem se diga que os valores estavam dentro do limite do autor. Referido fato não isenta a responsabilidade da ré. A fixação dos limites dos cartões é permitida pela própria empresa, inclusive de acordo com o perfil de cada cliente – o que sequer é compatível com os gastos comumente realizados pelo autor, no presente caso.

Ou seja, se conferiu o limite, deve se cercar de mecanismos de segurança. Não lhe cabe, agora, se eximir da responsabilidade pela fraude perpetrada.

Ademais, apesar de alegar em defesa que as compras foram realizadas de forma “não presente” (fl. 175), verificou-se que uma daquelas três compras foram realizadas de forma presencial pelo fraudador (fl. 58):



●	21/08	PARC=103 99*99PAY INSTITU
@	21/08	CASASBAHIACOM
@	21/08	EXTRACOM

O setor de fraudes do banco deveria notar e impedir as compras – ou, ao menos, verificar se de fato estava sendo realizada pelo autor - porque notoriamente excessiva. O perfil estava notoriamente desviado.

Na hipótese vertente, a ré se limitou a produzir defesa genérica e sem investigação adequada sobre os fatos trazidos pelo autor. Não bastava a simples alegação de que a operação impugnada foi realizada com o uso do cartão online, com validação adequada. Competia-lhe provar a efetiva e direta participação do autor para possibilitar aquelas transações por terceiros. Isto é, era ônus da ré a demonstração da conduta culposa do consumidor.

Inexplicável, ainda, a ausência de utilização do mecanismo do "charge back" pelo réu, apesar da reclamação do consumidor. Esse ponto não foi justificado pelo banco réu.

Esse quadro probatório faz incidir a 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 das operações bancárias."

O reconhecimento do defeito do serviço bancário nessas circunstâncias de desvio do perfil do consumidor (valor da transação, frequência, local, finalidade, etc.) como indicativo e demonstração da fraude ou golpe de engenharia social tem sido reconhecido em julgados do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das 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. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 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. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, 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. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, 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. 7. 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. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. **9. 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, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **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 e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil

*contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).***

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza. 2. *Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial*" (AREsp 2.843.388/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025)

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. *Ação declaratória de inexigibilidade de débito.* 2. É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 3. *Recurso especial conhecido e provido*" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025)

"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" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)**

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO

FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.
2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.
3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**
4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**
5. Como consequência, a **ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.**
6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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”.
7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.
8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.
9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária,

devidamente atualizado. **(RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).**

Sobre a movimentação indevida e ocorrências de fraude, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora em situações semelhantes de fraude:

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDA. (...) CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. OPERAÇÕES SEQUENCIAIS DE QUANTIAS ATÍPICAS. DINÂMICA DE EVIDENTE FRAUDE BANCÁRIA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. INDENIZAÇÃO MANTIDA. Cuida-se de ação declaratória cumulada com pedido de indenização fundada em defeito do serviço bancário. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa. Provas necessárias inseridas, no processo. Ausência de justificativa convincente para produção de prova oral. Segundo, reconhece-se a parcial nulidade da sentença, porque ultra petita, acolhendo-se no ponto o recurso. A autora requereu, em sua petição inicial, apenas a declaração da nulidade e a inexigibilidade da dívida. Ademais, a autora não efetuou o pagamento dos valores impugnados para que haja reembolso dos desembolso. Adequação da r. sentença ao pedido inicial, afastando-se a indenização de danos materiais, mantendo-se apenas a declaração da inexigibilidade de todas as obrigações contraídas por terceiros e estornando-se todas cobranças de encargos (tarifas, juros, taxas, etc.). Terceiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. A consumidora foi vítima de furto do cartão de crédito com transações fraudulentas posteriores. A defesa do banco réu não impugnou os fatos. Limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso de senha e token. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras e saque fora do padrão de consumo da autora. O perfil das compras mostrou-se manifestamente suspeito, na medida em que as transações possuíam de valores muito acima do costume da autora. Foram sete compras todas realizadas no mesmo dia 01/12/2020 e em estado diverso da residência da consumidora – compras realizadas em Curitiba/PR. Sequência das transações efetuadas pelos criminosos foram equivalentes ao limite de crédito do cartão da autora. Ausência de culpa exclusiva da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. E quarto, reconhece-se a ocorrência de danos morais. A consumidora idosa indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos

advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico. Além disso, a autora percorreu caminho judicial para solucionar o problema, o que gerou especial desgaste, ante sua idade avançada. Manutenção do valor da indenização em R\$ 10.000,00. Quantia dentro dos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade admitidos pela Turma julgadora. O caso concreto apresentou particularidade capaz de justificar valor no patamar fixado em primeiro grau, diante da inexplicável resistência do banco réu. Ação julgada parcial procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível 1020186-41.2021.8.26.0309, de minha relatoria, julgado em 01/08/2023)

"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Utilização fraudulenta do cartão magnético do autor, vítima do "golpe do motoboy". Cerceamento de defesa. Pretensão de colheita de depoimento pessoal do autor. Desnecessidade. As assertivas das partes e as provas produzidas nos autos já permitiam a formação do livre convencimento motivado para solução da controvérsia. A alvitrada oitiva de depoimento pessoal do autor era dispensável, sobretudo diante dos fatos narrados na exordial, ocorrência de golpe do 'motoboy'. Preliminar do réu rejeitada. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do réu. Operações encadeadas fora do perfil da cliente. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Culpa concorrente afastada. Procedência total dos danos materiais. As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Portanto, não se vislumbra culpa exclusiva ou mesmo concorrente da vítima, a infirmar a responsabilidade do banco. Aliás, se o sistema de segurança do réu fosse seguro, os dados bancários do cliente sequer poderiam ter sido obtidos pelos estelionatários. O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão do autor. Restituição dos valores indevidamente sacados, excluídos quaisquer encargos inerentes às operações fraudulentas. Apelação do réu improvida e recurso do autor provido." (Apelação Cível 1026468-98.2021.8.26.0114, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES julgado em 01/08/2023)

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência de valores via pix não reconhecida – Sentença de procedência – Insurgência do banco

réu – Não acolhimento – Autor que nega a transferência de valores via pix – Correspondência eletrônica enviada pelo banco réu que já alertava a solicitação de alteração de senha e suspeita de movimentação atípica na conta, após os fatos aqui tratados – Prova da regularidade das operações contestadas que cabe ao réu, que dela não se desincumbiu - Banco réu que, no exercício de sua atividade lucrativa, deve assumir os riscos ínsitos aos tipos de operações impugnadas – Falha na prestação dos serviços evidente – Sentença mantida – Apelo desprovido." (Apelação Cível 1049349-77.2022.8.26.0100, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 20/07/2023).

Concluindo-se, mantém-se o reconhecimento da responsabilidade do banco réu pelo evento danoso e a inexigibilidade das compras impugnadas.

2. Danos materiais

Em decorrência da fraude, os fraudadores lograram realizar três cobranças em detrimento do autor, que continuou a arcar com as faturas seguintes (fls. 245/248). Assim, de rigor a devolução daqueles valores pagos pelo autor.

A devolução dos valores indevidamente pagos pelo autor, relativos às compras fraudulentas, deverá ser dobrada.

Diante do reconhecimento de cobrança de má-fé pelo réu, evidenciada por sua conduta desleal frente ao autor, admite-se a repetição do indébito ou compensação com o saldo devedor do contrato, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: "*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.*" **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). Somente

para cobranças após 30/03/2021, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

As operações fraudulentas foram realizadas após aquela data (agosto de 2024). **Além disso, o caso é singular. Entendo demonstrada a cobrança de má-fé do banco réu.** Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé.

Caracterizada a fraude bancária, nos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC, os valores indevidamente pagos pelo autor devem ser restituídos em dobro.

Assim, mantém-se a condenação do réu, relativo aos danos materiais, conforme lançado na r. Sentença.

3. Danos morais

Por fim, entendo configurados danos morais passíveis de indenização.

O autor foi vítima de fraude em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento de sua responsabilidade.

E, ainda extrajudicialmente, teve de passar por tortuoso caminho para tentar se afastar dos efeitos da fraude perpetrada, sem qualquer sucesso.

Passo a analisar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos

sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da reparação por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Não se verificou qualquer excesso no referido valor.

Sobre o valor do arbitramento, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação Cível 1016683-29.2021.8.26.0562, de minha relatoria, julgado em 19/07/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. DENUNCIAÇÃO À LIDE DO BENEFICIÁRIO. REJEIÇÃO. No caso, discute-se a existência ou não de responsabilidade da instituição financeira por operação bancária efetuada mediante fraude perpetrada por terceiros, não havendo mesmo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão. Desnecessidade da participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão. Eventual direito de regresso dos réus em face de terceiro deverá ser pleiteado por intermédio de processo autônomo. Pedido rejeitado CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. CLONAGEM DE CARTÃO DE CRÉDITO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANOS MORAIS. RECONHECIMENTO. Situação em que os autores foram vítimas de fraude de clonagem do cartão bancário nos dias 14 e 15 de junho de 2021. Realização de compras no cartão de crédito (R\$ 13.108,00) e no débito (R\$ 7.500,22). Desvio do padrão de consumo dos consumidores. A fatura e os extratos bancários juntados demonstraram que os lançamentos impugnados estavam fora do perfil de consumo da autora. Compras realizadas em Estados diferentes e distantes (São Paulo e Espírito Santo). E observaram-se três compras com valores altos (R\$ 12.109,40) destinados à DROGARIA MAIS ECONOMIA, o que chamou atenção e revela estranheza, porque se tratava de uma farmácia. A própria média de consumo das outras faturas anteriores era muito inferior ao valor da fatura impugnada. A prova documental não deixou dúvidas que aquelas operações indicavam que o cartão era objeto de uso indevido. Não era necessário ter enorme experiência investigativa para desconfiar da idoneidade daquelas compras. Falha manifesta do setor de segurança da instituição financeira. Fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do STJ. Danos morais reconhecidos. Os consumidores experimentaram dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do

*atendimento inadequado recebido para sua reclamação. **Mesmo em Juízo, não houve atendimento à demanda do consumidor, insistindo-se numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, dentro dos parâmetros admitidos pela Turma julgadora.** Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."*

Concluindo-se, nega-se provimento ao recurso.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial" (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do banco réu e mantenho a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos. O banco réu responderá pelas custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pelos honorários de advogado devidos ao patrono do autor, os quais majoro para 20% sobre o valor da condenação (indenizações por danos materiais e morais, principal com os encargos de mora).

Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator