



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000047754**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038748-65.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes/apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante MARIA BENEDITA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento, em parte, ao recurso da parte autora e negaram provimento aos recursos das partes rés.V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026

**REBELLO PINHO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO nº 51746**

**Apelação Cível nº 1038748-65.2024.8.26.0577**

**Comarca: São José dos Campos – 6ª Vara Cível**

**Apelantes/Apelados: Banco Santander (Brasil) S/A e outro**

**Apelados/Apelantes: Maria Benedita da Silva**

PROCESSO – Rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela parte ré, Banco Santander S/A – A aferição do interesse processual e da legitimidade deve ser realizada de acordo com a teoria da asserção, ou seja, considerando as afirmações, no recebimento da inicial, constantes da petição inicial, e, em momento processual posterior, deduzidas pelas partes.

PROCESSO – Rejeição da preliminar de formação de litisconsórcio passivo com os beneficiários das transferências impugnadas, porque: (a) em ação de reparação de danos, com mais de um causador dos danos, por envolver responsabilidade solidária e litisconsórcio facultativo, compete à parte autora a escolha de contra quem quer demandar, admitida opção pelo ajuizamento da ação contra apenas um dos responsáveis, de parte deles ou de todos; e (b) na espécie, os beneficiários das transferências não são os réus contra quem a autora escolheu litigar, nem são litisconsortes passivos necessários na presente ação.

OPERAÇÕES INDEVIDAS – Reconhecimento (i) da existência de defeito de serviço e ato ilícito da parte ré: Itaú Unibanco S/A., , visto que: (a) não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas na conta corrente da autora; e (b) não impediu a sucessiva realização de transferências bancárias via PIX em curto período de tempo, em valores expressivos e fora do perfil da autora; e (ii) como nenhuma prova produzida pela parte ré instituição destinatária das transferências via Pix, Banco Santander S/A, demonstra a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos fraudadores, nas respectivas entidades, para o recebimento valores transferidos pela parte autora, no golpe de que foi vítima, é de se reconhecer a existência de defeito de serviço e ato ilícito desta parte ré, por descumprimento do dever de segurança que “o consumidor dele pode esperar” (CDC, art. 14, § 1º), que compreende “o dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente” (REsp n. 2.124.423/SP), visto que a causa determinante para o evento danoso foi não ter esta parte ré agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a abertura e utilização destas contas pelos fraudadores e a consequente subtração e apropriação dos valores transferidos, via Pix, pela parte autora.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

defeito de serviço das partes rés, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações fraudulentas na conta corrente da parte autora, através de transferências via PIX, dado que: (i) a parte ré Itaú Unibanco S/A: (a) não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas na conta corrente da autora; e (b) não impediu a sucessiva realização de transferências bancárias via PIX em curto período de tempo, em valores expressivos e fora do perfil da autora; (ii) a parte ré, Banco Santander S/A, não demonstrou a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos fraudadores, na respectiva entidade, para o recebimento valores transferidos pela parte autora, no golpe de que foi vítima, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação das partes rés na obrigação de indenizar, a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

**DANO MORAL** – Reforma da r. sentença, para condenar as partes rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$8.105,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento - O descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço da instituição financeira ré, Itaú Unibanco S/A, que permitiu a realização de operações indevidas, bem como na necessidade da parte autora demandar em Juízo para obter solução do defeito de serviço da instituição financeira ré destinatária das transações fraudulentas, Banco Santander S/A, constitui fato gerador de dano moral, porquanto, é fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

**DANO MATERIAL** – Manutenção da r. sentença, quanto à condenação dos réus “de forma solidária, na devolução da importância de R\$ 283.000,00 à autora, conforme fundamentação acima. O valor será corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.” - A retirada indevida de valores conta corrente da parte autora, em razão de defeito de serviço das instituições financeiras rés, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista - Observa-se que a r. sentença permaneceu irrecorrida, na parte em que fixou o valor da indenização por danos materiais, visto que o arbitramento não foi impugnado especificamente, daí por que tal questão não foi devolvida ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça (CPC/2015, art. 1.008, 1.010, II e 1.013).

**JUROS SIMPLES DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA** - No que concerne à condenação ao pagamento de indenização por danos morais, os juros simples de mora incidem a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, pelos índices e taxas fixados pela r. sentença apelada, que permaneceu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

irrecorrida, com relação a essas matérias.

Recurso da parte autora provido, em parte e recurso das partes rés desprovidos.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 421/431, com embargos de declaração (fls. 442/445) rejeitados (fls. 446/449), acrescenta-se que a presente demanda foi julgada nos seguintes termos: “JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO para declarar a nulidade das transações realizadas – resgate de previdência privada, contratação de empréstimo e transferências, tornando definitiva a tutela de urgência concedida. Outrossim, condeno os réus, de forma solidária, na devolução da importância de R\$ 283.000,00 à autora, conforme fundamentação acima. O valor será corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Considerando-se as alterações nos arts. 389 e 406 do Código Civil, em razão da Lei nº 14.905/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros: a partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária será computada pelo índice IPCA, e os juros de mora serão computados à taxa legal correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil). Orientações para elaboração do cálculo poderão ser acessadas em: <https://www.tjsp.jus.br/PrimeiraInstancia/CalculosJudiciais/Comunicado?codigoComunicado=339>. Outrossim, JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização por dano moral. Ante a sucumbência recíproca, sendo vedada a compensação (CPC, art. 85, § 14), os réus pagarão honorários advocatícios a favor do patrono da autora, fixados em 10% do valor da condenação, e a autora pagará honorários advocatícios a favor do patrono dos réus, fixados em 10% do valor que sucumbiu (valor pretendido a título de indenização por dano moral), tudo em observância ao disposto no artigo 85 do CPC. O pagamento das custas e despesas processuais será dividido igualmente entre as partes (CPC, art. 86). Sendo a autora beneficiária da gratuidade da justiça, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, § 3º do CPC”.

Apelação da parte ré, Banco Santander (Brasil) S/A (fls. 637/653), sustentando que: (a) ilegitimidade passiva da parte ré; (b) “o banco recorrente requer a inclusão do titular da conta bancária beneficiária no polo passivo da lide, na qualidade de litisconsorte passivo necessário, com a anulação de todos os atos praticados desde a citação”; (c) “o fato de a recorrida ter sido enganada pelos estelionatários não é resultado de qualquer falha ou omissão do Banco Santander, mas sim de sua própria desatenção e falta de prudência nas suas operações financeiras feitas a terceiros que se apresentaram de forma duvidosa. De fato, fraudes como a relatada na petição inicial têm sido amplamente divulgadas no meio social. Nesse contexto, a recorrida dispunha de condições para identificar que se tratava de um golpe. Dessa forma, não é razoável que o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Banco recorrente seja responsabilizado pela falta de cuidado e diligência da parte recorrida em suas transações financeiras”; (d) culpa exclusiva do consumidor e de terceiro; (e) “muito embora a conta beneficiária tenha sido aberta em conformidade com todos os protocolos de segurança estabelecidos na lei, o Banco Santander não pode apresentar os documentos que seriam aptos para comprovar a legitimidade da abertura da conta, tais como documentos pessoais, contrato de abertura de conta e termos de adesão, sem antes ouvir a titular da conta, sob pena de se violar o seu sigilo bancário. De fato, deve-se considerar a necessidade de preservação do sigilo bancário, previsto no art. 1º da Lei Complementar nº 105/2001, o qual impõe ao banco a obrigação de resguardar os dados de seus correntistas”; (f) “o Banco Santander, por sua vez, atuou exclusivamente como instituição recebedora da transação, cumprindo as diretrizes operacionais aplicáveis e os requisitos de segurança estabelecidos pela regulamentação do Banco Central do Brasil. Como recebedor, o Santander não tem acesso ao histórico de operações da recorrida, nem poderia ser responsabilizado por verificar a autenticidade das transações que lhe foram encaminhadas”; (g) impossibilidade de condenação solidária.

Apelação da parte ré, Itaú Unibanco S.A., (fls. 662/672) sustentando que: (a) “restou demonstrado e incontroverso nos autos que além de inverossímil, a narrativa apresentada em inicial é falsa, o que simplesmente foi ignorado pelo magistrado “a quo”, o que inclusive leva à nulidade da sentença, uma vez que deixou de se manifestar sobre argumentos que podem dirimir o posicionamento adotado. Primeiro: a apelada não apresentou prova alguma dos fatos constitutivos de seu direito. Apenas foi apresentado B.O., ou seja, declaração unilateral, sendo que em tal documento, inclusive, a apelante não desmentiu o fato de que as “golpistas”, na verdade, eram suas sobrinhas [...] A apelada nunca sofreu nenhuma ameaça, mas sim se propôs a ajudar suas sobrinhas a pretexto de adquirirem um imóvel. O que ocorreu foi estelionato, reiterando que às autoridades a apelada confirmou que as supostas autoras do ilícito eram de fato suas sobrinhas. Em sequência, vemos que a apelada quer fazer crer que entregou seu celular as suas sobrinhas e que estas realizaram parte das operações em sua conta. O fato inclusive foi utilizado pelo magistrado “a quo” para fundamentar a sentença, argumentando que “não teria sido demonstrada a anuência da apelada”. A narrativa também é desmentida pelo BO, no qual a apelada deixa claro que foi ELA QUE TRANSFERIU OS VALORES. Vemos então que a sentença foi pautada em alteração da verdade dos fatos, demonstrada pelo próprio B.O. apresentado (e não analisado) em Primeira Instância [...] restou clara e demonstrada a alteração de fatos, bem como afastado o posicionamento de que “não houve anuência” da apelada a transacionar, na medida que há nos autos CONFISSÃO de que foi a apelada, sozinha, a realizar todas as operações”; (b) “há confissão de que o banco cumpriu com seu dever de segurança, questionando a cliente, QUE ESTAVA PRESENTE E DESACOMPANHADA na agência sobre a regularidade da operação. A apelada, por sua vez, confirma que informou à atendente de que os valores seriam para auxiliar sua sobrinha a comprar um imóvel. Sequer há como o apelante se negar a aprovar transferências EXIGIDAS PRESENCIALMENTE pela cliente e diante da confirmação de sua regularidade”; (c) “o bloqueio da transação autêntica ensejaria o inadimplemento do contrato pactuado com o consumidor por parte da instituição financeira e, por consequência, estaríamos diante de uma falha na prestação de serviço, privando-o de gozar de seu saldo disponível e contratado, no qual possuía efetivamente a expectativa de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

usufruir. Destaca-se o fato de que não há previsão contratual para bloqueios de transações de forma “personalizada ao perfil cliente”, logo, não há expectativa do consumidor para que isto ocorresse. Quaisquer possíveis bloqueios que ocorram são facultativos e se dão pela soma de fatores objetivos, não pelo perfil particular do cliente, que se trata de algo altamente subjetivo, sendo o limite de crédito o fator basilar desta relação”; (d) culpa exclusiva do consumidor; (e) ausência de danos materiais.

Recurso adesivo da parte autora (fls. 728/733), sustentando: (a) indenização por danos morais e (b) a determinação de sucumbência total das partes rés.

Os recursos foram processados, com apresentação de resposta pelas partes apeladas (fls. 681/727 e 737/743), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal das partes rés apelantes é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente.

A pretensão recursal da parte autora apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, a fim de (i) determinar a indenização por danos morais e (b) reconhecer a sucumbência total das partes rés.

2. A apelação devolve ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça, apenas e tão-somente, as deliberações da r. sentença, efetivamente impugnadas, por força dos arts. 1.008, 1.010 e 1.013, do CPC/2015.

Outras questões não atacadas por recursos oferecidos contra a r. sentença recorrida, não foram devolvidas ao conhecimento deste Eg. Tribunal, visto que com elas as partes se conformaram.

Nesse sentido, quanto à limitação do conhecimento e julgamento à matéria efetivamente impugnada no apelo, as notas de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery: (a) “**Extensão da substituição.** A substituição pode ser total ou parcial, conforme a impugnação for total ou parcial. O efeito substitutivo do recurso só atinge a parte do recurso que for conhecida pelo tribunal. No mais, remanesce íntegra a decisão (ou parte dela) que não sofreu impugnação ou cuja parte do recurso não foi conhecida pelo tribunal.” (“Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante”, 10ª edição, RT, 2007, p. 848, nota 3 ao art. 512); (b) “**Fundamentação.** O apelante deve dar as razões, de fato e de direito, pelas quais entende deva ser anulada ou reformada a sentença recorrida. Sem as razões do inconformismo, o recurso não pode ser conhecido” (“Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante”, 10ª edição, RT, 2007, p. 853, nota 5 ao art. 512, II); e (c) “**Devolução.** O efeito devolutivo da apelação faz com que seja devolvido ao tribunal ad quem o conhecimento de toda a matéria efetivamente impugnada pelo apelante em suas razões de recurso. Recurso ordinário por excelência, a apelação tem o maior âmbito de devolutividade dentre os recursos processuais civis. A apelação presta-se tanto á correção dos erros in iudicando quanto aos erros in procedendo, com a finalidade de reformar (função



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

rescisória) ou anular (função rescindente) a sentença, respectivamente. O apelo pode ser utilizado tanto para a correção de injustiças como para a revisão e reexame de provas. **A limitação do mérito do recurso, fixada pelo efeito devolutivo, tem como consequências: a) limitação do conhecimento do tribunal, que fica restrito à matéria efetivamente impugnada (*tantum devolutum quantum appellatum*); b) proibição de reformar para pior; c) proibição de inovar em sede de apelação (proibição de modificar a causa de pedir ou o pedido.**” (“Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante”, 10ª edição, RT, 2007, p. 856, nota 1 ao art. 515, o destaque não consta do original).

3. Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela parte ré, Banco Santander S/A.

3.1. Adota-se a orientação de que a aferição do interesse processual e da legitimidade deve ser realizada de acordo com a teoria da asserção, ou seja, considerando as afirmações, no recebimento da inicial, constantes da petição inicial, e, em momento processual posterior, deduzidas pelas partes.

Nesse sentido, a orientação de: **(a)** Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart e Daniel Mitidiero: **(a.1)** “**O interesse de agir concerne à necessidade e à utilidade da tutela jurisdicional pedida pelo demandante. A legitimidade para a causa** (ou *legitimatío ad causam*), que não se confunde com a legitimidade para o processo (ou *legitimatío ad processum*, conhecida ainda como capacidade para estar em juízo) **concerne à pertinência subjetiva da ação, atine à titularidade (ativa ou passiva da ação).** Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade.” (“Novo Código de Processo Civil Comentado”, 1ª ed., RT, 2105, SP, p. 118, nota 2 ao art. 17, o destaque não consta do original); e **(a.2)** “**O interesse e a legitimidade para causa representam requisitos para o julgamento do pedido e devem ser aferidos *in status assertionis*, isto é, à vista das afirmações do demandante, sem tomarem em conta provas produzidas no processo. Havendo manifesta ilegitimidade para causa ou quando o autor carecer de interesse processual, pode ocorrer o indeferimento da petição inicial (art. 330, II e III, CPC), com extinção do processo sem resolução de mérito (art. 485, VI, do CPC).**” (“Novo Código de Processo Civil Comentado”, 1ª ed., RT, 2105, SP, p. 118, parte da nota 3 ao art. 17, o destaque não consta do original); e **(b)** de Susana Henriques da Costa: “Na tentativa de responder às críticas à teoria de Enrico Tullio Liebman, sem negar vigência ao disposto no CPC (1973 e 2015), que prevê a ausência de legitimidade e de interesse de agir como causas de extinção do processo sem resolução do mérito, surgiu a teoria assertista. **Para os assertistas, o juiz deve examinar a presença da legitimidade de agir e do interesse processual *in statu assertionis*, ou seja, à luz das afirmações das partes, em cognição sumária, sem que tenha havido instrução da causa. (...) O interesse de agir do autor, portanto, será buscado na causa de pedir que é comporta de questões de mérito cujas soluções levarão ao julgamento de mérito propriamente dito. A inexistência de interesse de agir-necessidade, nesse sentido, resolve de forma negativa ao autora uma questão de mérito. Por fim, a legitimidade *ad causam* ordinária refere-se à pertinência subjetiva da demanda, ou seja, à correspondência entre as posições de autor e réu na relação jurídica processual e às**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

de sujeito ativo e passivo na relação de direito material. É a legitimação que liga as partes à causa de pedir. O autor e o réu são as partes principais no processo. Todavia, só serão partes legítimas se forem os titulares da relação jurídica de direito material que fundamenta a pretensão do autor e compõem a causa de pedir. (...) Como visto, não há como negar que o interesse-necessidade e a legitimidade ordinária são questões de mérito que, por escolhas legislativas, foram tratadas pelo CPC (art. 485, VI CPC) como se fossem questões processuais prévias ao julgamento de mérito. É essa natureza híbrida da legitimidade e do interesse que impede sua classificação como pressupostos processuais. **E é também essa mesma natureza híbrida que faz com que a teoria assertista seja a que melhor equacione as contradições derivadas do tratamento legislativo de questões de mérito como se processuais fossem.** A teoria assertista busca justamente conferir à legitimidade e ao interesse um caráter eminentemente instrumental de técnica processual de filtragem e potencializa a efetividade do processo. A verificação da ausência de legitimidade e interesse por cognição sumária, geralmente logo no limiar do processo, permite conceder ao réu que tem razão uma tutela útil e eficaz, que afasta desde já o dano marginal causado pelo processo e evita a desnecessária utilização de toda a máquina judiciária estatal na instrução de um processo que já se encontra em condições de julgamento.” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Arts. 1º a 317 – Parte Geral”, vol. 1., Coordenador Cassio Scarpinella Bueno, 2017, Saraiva, p. 284 e 287/288, item 5 do art. 17, o destaque não consta do original).

Especificamente, para ações de responsabilidade civil, quanto à legitimidade passiva, em orientação que permanece válida, mesmo após a vigência do CPC/2015, conforme já decidiu a Eg. Segunda Câmara Civil do Tribunal de Justiça, em v. Acórdão relatado pelo então Desembargador Cezar Peluso, “(...) no quadro da concepção dogmática adotada pelo vigente Código de Processo Civil, a confundir o plano da realidade, objeto da prova, e o das afirmações, onde se situa a figura da legitimidade **ad causam**. Já demonstrou esta Câmara, em longo aresto, que a legitimação para a causa é apenas a titularidade meramente afirmada do direito subjetivo, relação, ou estado jurídico, cuja existência ou inexistência se pretende tutelar no processo. Donde, à caracterização da legitimidade passiva, em ação indenizatória, bastar que dos fatos afirmados pelo autor decorra responsabilidade teórica do réu (cf. Agravo de Instrumento n. 127.335-1, Relator Cezar Peluso, in "RT", vol. 653/111-112). De modo que, se estão ou não provados os fatos que lhe imputou a autora, é questão de mérito, cuja resposta não desfigura a legitimidade passiva da ré" (in RJTJESP - LEX 135/216-217).

3.2. **Em ações objetivando** revisão de contrato, declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e/ou inexigibilidade de dívidas, cancelamento de inscrições em cadastro de inadimplentes ou de protestos, e **condenação em reparação de danos**, é desnecessário prévio pedido administrativo e/ou esgotamento administrativo, porque o art. 5º, XXXV, da CF, que assegura acesso irrestrito ao Poder Judiciário, sendo, a propósito, relevante salientar que: **(a)** mero reconhecimento administrativo do direito, sem a demonstração do efetivo cumprimento da decisão, não resulta em falta de interesse de agir capaz de obstar o prosseguimento do pleito judicial; e **(b)** o interesse processual fica evidenciado, com o oferecimento de contestação, buscando a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

rejeição constante da petição inicial.

Nesse sentido, a orientação dos julgados extraídos do site do Eg. STJ: **(a)** “DECISÃO Cuida-se de agravo (art. 544 do CPC), interposto por BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A - BANRISUL, em face da decisão de fls. 94-98, que negou seguimento ao recurso especial. O apelo extremo, fundamentado no artigo 105, inciso III, alínea "a" da Constituição Federal, desafia acórdão proferido em apelação cível pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, que recebeu a seguinte ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. cédula de crédito comercial. hipoteca. levantamento de gravame. INTERESSE PROCESSUAL CONFIGURADO. Evidenciado o interesse processual do A., pois, embora tenha o R. reconhecido a inexigibilidade do crédito, até pelo transcurso do prazo prescricional, deixou cancelar o gravame que garantia a dívida. SENTENÇA MANTIDA. NEGADO PROVIMENTO À APELAÇÃO. UNÂNIME. Opostos embargos de declaração, foram rejeitados pelo acórdão de fls. 73-77. Nas razões do recurso especial (fls. 81-87), alega a casa bancária violação aso artigos 3º, 535 e 267, VI, do CPC. Sustenta: a) negativa de prestação jurisdicional face a não manifestação acerca da inexistência de prova da tentativa administrativa da retirada do gravame junto à casa bancária, para que ante recusa pudesse ajuizar ação tendente a obter autorização judicial para tal fim; e, b) carecer o autor de interesse processual haja vista que "o decurso do prazo prescricional importa, por si só, a liberação do devedor da obrigação assumida frente o credor, desnecessária qualquer providência judicial para que tal liberação seja declarada". Inadmitido o recurso na origem, adveio o presente agravo visando destrancar aquela insurgência. **É o relatório. Decido. O recurso não merece prosperar.** (...) 2. A hipoteca é o direito real de garantia em virtude do qual um imóvel, que continua em poder do devedor, assegura ao credor o pagamento da dívida, ou seja, para o credor é um direito provido de sequela e preferência, atributos da realidade, enquanto que para o devedor, um ônus real. **Esta Corte Superior tem entendimento sedimentado no sentido de que a ausência de esgotamento da via administrativa ou o mero reconhecimento administrativo do direito, sem a demonstração do efetivo cumprimento da decisão, não resulta em falta de interesse de agir capaz de obstar o prosseguimento do pleito judicial.** Nesse sentido: ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SERVIDOR PÚBLICO. ABONO REFEIÇÃO. INTERESSE DE AGIR. PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO. DESNECESSIDADE. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. É pacífica a jurisprudência desta Corte de que o esgotamento da instância administrativa não é condição para o ingresso na via judicial. 2. Agravo Regimental do MUNICÍPIO DE NITERÓI desprovido. (AgRg no AREsp 217.998/RJ, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/09/2012, DJe 24/09/2012) ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ANISTIADO POLÍTICO. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VIA ADMINISTRATIVA. ESGOTAMENTO. DESNECESSIDADE. PRESCRIÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. CUMULAÇÃO COM A REPARAÇÃO ECONÔMICA CONCEDIDA PELA COMISSÃO DE ANISTIA. IMPOSSIBILIDADE. BIS IN IDEM. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO. RECURSO ADESIVO PREJUDICADO. 1. "No tocante à necessidade de exaurimento prévio da via administrativa para o ingresso de demanda judicial, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

entendimento das duas Turmas que compõem a Primeira Seção desta Corte é no sentido de que o não-esgotamento da via administrativa não resulta em falta de interesse de agir capaz de obstar o prosseguimento do pleito repetitivo" (AgRg no REsp 1.190.977/PR, Rel. Min. MAURO CAMPBELL MARQUES, Segunda Turma, DJe 28/9/10). (...) AGRADO REGIMENTAL NO AGRADO DE INSTRUMENTO. ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. SERVIDOR PÚBLICO. VERBA ALIMENTAR. RECONHECIMENTO, NA VIA ADMINISTRATIVA, DE DÍVIDA DE VERBA ALIMENTAR. AUSÊNCIA DE PAGAMENTO INTEGRAL DO QUANTUM PLEITEADO. INTERESSE DE AGIR CONFIGURADO. - **Esta Corte firmou orientação jurisprudencial de que a ausência de esgotamento da via administrativa ou o mero reconhecimento administrativo do direito, sem a demonstração do efetivo cumprimento da decisão, não resulta em falta de interesse de agir capaz de obstar o prosseguimento do pleito judicial. Precedentes.** Agravo regimental improvido. (AgRg no Ag 1418533/RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, SEGUNDA TURMA, julgado em 28/02/2012, DJe 07/03/2012) PROCESSUAL CIVIL. AGRADO REGIMENTAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PRÉVIO REQUERIMENTO OU EXAURIMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA. DESNECESSIDADE. INTERESSE DE AGIR. RECONHECIMENTO DO INDÉBITO PELA PRÓPRIA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. 1. **No tocante à necessidade de exaurimento prévio da via administrativa para o ingresso de demanda judicial, o entendimento das duas Turmas que compõem a Primeira Seção desta Corte é no sentido de que o não-esgotamento da via administrativa não resulta em falta de interesse de agir capaz de obstar o prosseguimento do pleito repetitivo.** 2. Agravo regimental não-provido. (AgRg no REsp 1190977/PR, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 19/08/2010, DJe 28/09/2010) Incide na espécie, portanto, o óbice da súmula 83/STJ. 3. **Do exposto, nego provimento ao agravo.**" (AREsp 447543/RS, rel. Min. Marco Buzzi, data da publicação: 11/06/2014, o destaque não consta do original); e **(b)** "RECURSO ESPECIAL. CONTRATO. MÚTUO. SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO. CAPITALIZAÇÃO DE JUROS. VEDAÇÃO. PLANO DE COMPROMETIMENTO DE RENDA. READEQUAÇÃO. PRÉVIO REQUERIMENTO NA VIA ADMINISTRATIVA. INEXIGIBILIDADE. REVISÃO JUDICIAL. POSSIBILIDADE 1 - Nos contratos celebrados no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação, é vedada a capitalização de juros em qualquer periodicidade. 2 - **A ausência de prévio requerimento na via administrativa, de readequação de prestações de mútuo habitacional, não afasta o interesse de agir, que evidencia-se, como condição da ação, no momento em que a instituição financeira contesta o mérito da lide e nega a pretensão deduzida na inicial.** 3 - **Concreção ao princípio da inafastabilidade da jurisdição.** 4 - RECURSO ESPECIAL PROVIDO. DECISÃO Vistos etc. Trata-se de recurso especial interposto por ANTONIA DA CONCEICAO MARTINS NUNES PEREZ e outro contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul assim ementado: "Sistema Financeiro da Habitação. AÇÃO REVISIONAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – Lei n.º 8.078/90. A incidência do CDC nos contratos de financiamento habitacional está restrita aos serviços prestados pelo agente financeiro, descabendo seu manejo em revisão das cláusulas do contrato que digam com os custos da operação financeira, por não se enquadrar no conceito de relação de consumo. TABELA PRICE. LEGALIDADE. JUROS. ANATOCISMO. A Tabela Price é sistema de cálculo do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

valor da prestação, permitido pela autoridade monetária, não determinando anatocismo sua utilização. PLANO DE COMPROMETIMENTO DE RENDA. Ausência de prova de o agente financeiro haver descuidado dos critérios à atualização das prestações no que diz com o Plano de Comprometimento de Renda. Possibilidade de o mutuário requerer, administrativamente, a adequação da mensalidade aos seus ganhos; previsão legal e contratual. Apelação não-provida. Unânime." (e-STJ, fls. 558) Aduzem os recorrentes violação ao art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, ao art. 4º, § 1º, da Lei 8.692/1993, ao art. 4º do Decreto-Lei 22.626/33 e divergência jurisprudencial. Nessa esteira, sustentam (a) a vedação da capitalização de juros no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (b) o direito à revisão judicial do contrato, sem o prévio esgotamento da instância administrativa. (e-STJ, fls. 564/572) **É o relatório. Decido. O recurso especial merece acolhida.** (...) Noutro passo, no que tange ao reajuste das prestações, o acórdão recorrido negou provimento à apelação consignando que: "Referem os apelantes ter o agente financeiro descuidado em observar o percentual máximo ao comprometimento de renda dos mutuários quando do reajuste das mensalidades do empréstimo. A manter a correspondência entre a renda auferida pelos mutuários e a prestação do mútuo seria suficiente requererem administrativamente ao agente financeiro a providência fixada na cláusula décima quarta e seus parágrafos do contrato revisando, que, diga-se, tão-somente repete previsão do § 1º do art. 4º da Lei n.º 8.692, de 28 de julho de 1993." (fls.275/276) **Merece reforma o acórdão recorrido também neste particular, pois a ausência de prévio requerimento na via administrativa não afasta o interesse de agir, que evidencia-se, como condição da ação, no momento em que a instituição financeira contesta o mérito da lide e nega a pretensão deduzida na inicial.** Ademais, nas razões da apelação, os recorrentes argumentaram que "no curso da contratação os mutuários apelantes, sofreram diminuição de seus proventos mensais. Desse modo, administrativamente, pleitearam a adequação do mesmo percentual à atual composição dos rendimentos, a fim de manter a condição sinalagmática do contrato; contudo não obtiveram êxito". (grifei, fls. 201/202) **Nesse contexto, em atenção aos óbices das súmulas 05 e 07/STJ e ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, deve ser determinado o retorno dos autos ao tribunal de origem para que dê continuidade ao julgamento da apelação no capítulo que pleiteia a readequação das prestações à suposta diminuição de renda, da forma como entender de direito. Ante o exposto, nos termos do art. 557, § 1º-A, do CPC, dou provimento ao recurso especial para afastar a capitalização de juros em qualquer periodicidade e determinar o retorno dos autos ao tribunal de origem para que dê continuidade ao julgamento da apelação nos moldes acima expendidos.**" (REsp 961608/RS, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, data da publicação: 31/05/2011, o destaque não consta do original).

3.3. Partindo das premissas *supra*, observa-se que, na espécie, na inicial, a parte autora pleiteia a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, sustentando que fora vítima de ilícito perpetrado por fraude ocorrida por defeito de serviço da ré.

Isto é o quanto basta para o reconhecimento: **(a)** da legitimidade das partes, dado que titulares dos interesses em conflito, ou seja, do afirmado na pretensão – *direito à declaração de nulidade de contrato c/c indenização por danos*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*morais e materiais, em razão de defeito de serviço da ré* – e do que a esta resiste; e **(b)** do interesse processual, porque, não bastasse a caracterização da existência de uma lide dos fatos narrados na inicial, a parte ré ofereceu resistência à pretensão deduzida na inicial, com necessidade do processo para sua solução judicial, sendo o processo de conhecimento, pelo procedimento comum, a via adequada para esse fim.

A existência dos direitos pleiteados pela parte autora apelada envolve o mérito da demanda.

4. Rejeita-se a preliminar de formação de litisconsórcio passivo com os beneficiários das transferências impugnadas.

4.1. Incumbe ao autor a escolha do réu contra quem pretende demandar e ao MM Juízo da causa decidir a pretensão tal como formulada, sendo incabível compelir o autor a demandar contra réu que não escolheu.

“A parte tem a disposição da pretensão ao processo. A ela cabe a iniciativa de sua instauração. É a primeira manifestação do princípio dispositivo (art. 2º).” (Ernani Fidélis dos Santos, Manual de Direito Processual Civil Processo de Conhecimento, vol. 1, 12ª ed., Saraiva, 2007, SP, p. 41, item 64, o destaque não consta do original).

“Ao autor assiste a faculdade de eleger contra quem pretende demandar, assumindo os riscos inerentes a essa opção (podendo resultar de eventual equívoco a perda da demanda), havendo a pretensão que ser examinada tal como formulada.” (STJ-4ª Turma, REsp 100766/SP, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, v.u., j. 15/06/1999, DJ 16/08/1999 p. 72 JSTJ vol. 9 p. 248 RSTJ vol. 126 p. 294, conforme site do Eg. STJ).

Não se pode olvidar, como explica Cândido Rangel Dinamarco: “O pleno e eficaz exercício das garantias de ingresso em juízo e acesso à justiça (art. 5º, XXXV), do contraditório e da ampla defesa (art. 5º, LV) depende da liberdade que as partes tenham de atuar segundo suas próprias estratégias, suas escolhas, sua vontade e conveniência. O conteúdo dessa liberdade é representado pelo conjunto de faculdades de que as partes dispõem ao longo de todo o processo, qualquer que seja sua espécie deste ou o tipo de procedimento. Sua medida é medida das garantias constitucionais, cuja efetivação depende da livre atuação dos litigantes porque a liberdade das partes outra coisa não é senão a faculdade de desfrutar dos benefícios oferecidos por aquelas. Respeitados os limites postos pela lei em harmonia com o sistema constitucional, cada uma das partes atuará como quiser e quando quiser, formulando pedidos e requerimentos na medida do que quiser e omitindo-se, se assim preferir, nos momentos em que entender de omitir-se. As manifestações da garantia constitucional da liberdade das partes transparecem ao longo de todo o processo, desde a sua instauração e até que se extinga. (...) **Nenhum princípio é absoluto na Constituição e cada um deles recebe legítimas limitações decorrentes da conveniência com outros (infra, n. 96), mas, nos limites da liberdade consentida pela Constituição ou pela lei, não podem as partes ser**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

tolhidas em sua faculdade de escolher e atuar segundo suas próprias escolhas. Não tem o juiz o poder de limitar as faculdades que a lei não limite, nem é o legislador autorizado a estabelecer limitações que comprometam o livre exercício da ação e da defesa, em contraditório e segundo o devido processo legal. Além disso, as leis e as situações concretas que no processo surgem devem ser interpretadas de modo a favorecer razoavelmente o livre curso daquelas garantias, tendo as partes, em princípio a liberdade de atuar segundo suas próprias escolhas ressalvada, obviamente, a relatividade da garantia constitucional da liberdade das partes e da sua configuração infraconstitucional.” (“Instituições de Direito Processual Civil”, vol. I, Malheiros, 2001, SP, p.225/226 e 231/232, o destaque não consta do original).

4.2. Quanto ao pedido de reparação de danos, inexistente litisconsórcio necessário passivo, (CPC, arts. 114 a 116), mas sim do litisconsórcio facultativo, previsto no art. 113, II, do CPC, visto que o lesado tem direito a reclamar o prejuízo próprio e individual, independentemente da intervenção de eventuais outros responsáveis por ação derivada do mesmo ato ilícito.

Neste sentido, a orientação de: **(a)** Humberto Theodoro Júnior: “**Analise o casuismo do art. 113, por meio de exemplos concretos: (...) II – Conexão pelo pedido ou causa de pedir: (...)** Se um prédio está ocupado por dois inquilinos parciais, as ações de despejo referentes ao mesmo imóvel podem ser cumuladas por meio de litisconsórcio passivo, porque o bem visado (objeto da ação) é comum às duas causas. **É também o que ocorre em ação em ação derivada de ato ilícito praticado por preposto, eis que o proponente também responde solidariamente pela reparação de dano; ou em caso em que de um só ato ilícito decorrem prejuízos para várias vítimas. Na primeira hipótese, o prejudicado pode demandar apenas um dos dois responsáveis, ou ambos conjuntamente, em litisconsórcio passivo. Na segunda, cada uma das vítimas pode propor sua ação contra o culpado, ou todos podem reunir-se e propor uma só demanda, em litisconsórcio ativo. Em ambos os casos, porém, o litisconsórcio será apenas facultativo.**” (“Curso de Direito Processual Civil – Teoria Geral do Direito Processual Civil - Processo de Conhecimento – Procedimento Comum”, vol. I, 56ª ed., Forense, 2015, RJ, p. 337/338, item 233, o negrito não consta do original); e **(b)** do julgados proferidos na vigência do CPC/1973, com inteira aplicação à espécie, ante a correspondência nessa questão das normas do CPC/2105 com as do CPC/1973, extraídos dos sites: **(b.1)** “PROCESSUAL CIVIL. LEGITIMIDADE DO CONDOMINO PARA PROMOVER AÇÃO INDENIZATORIA, INDEPENDENTEMENTE DA FORMAÇÃO DE LITISCONSORTE COM OS DEMAIS COMUNHEIROS. Em ação indenizatória o litisconsórcio é sempre facultativo, seja ativo ou passivo, podendo cada um dos prejudicados, isoladamente (ou em conjunto) pleitear, em juízo, o direito ao ressarcimento. Se mais de um for o causador do dano, poderá o prejudicado exigir de um só (ou de todos) a titularidade do pagamento, eis que existe solidariedade entre os devedores. O litisconsórcio facultativo pode ser instituído, ao talante do autor independentemente da vontade do réu, porquanto, segundo legislação pertinente, não se revela possível constringer alguém a demandar quando não quer. Recurso conhecido e improvido” (STJ-1ª Turma, REsp 35946/SP, rel. Min. Demócrito Reinaldo, v.u., j. 01/12/1993, DJ 21/02/1994 p. 2129, o destaque não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

consta do original); e **(b.2)** do julgado extraído do site deste Eg. Tribunal de Justiça: “ACÓRDÃO "RESPONSABILIDADE CIVIL-Indenização-Atropelamento com morte-**Pretensão de incluir no pólo ativo da demanda o genitor da vítima-Não acolhimento-Ninguém pode ser compelido a litigar**-Interesse e legitimidade da mãe para propor ação reconhecidos-Litisconsórcio necessário não caracterizado-Agravo não provido, na parte conhecida. VOTO “Quanto à inclusão do genitor do menor falecido no pólo ativo da demanda, agiu com acerto a prolatora da decisão combatida. **Realmente, não é caso de litisconsórcio necessário (artigo 47 do Código de Processo Civil). Ninguém pode ser compelido a litigar (artigo 5º, inciso II, da Constituição Federal)**” (12ª Câmara do extinto 1º TAC, Agravo de Instrumento nº0024785-32.2000.8.26.0000, rel. Des. Andrade Marques, j. 26.09.2000, o destaque não consta do original).

4.3. Na espécie, a parte autora propôs ação contra a parte ré, objetivando a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, em razão de empréstimos fraudulentos e transferências bancárias via PIX não realizadas pela autora.

A parte ré arguiu que é necessária a formação de litisconsórcio passivo com os beneficiários das transferências impugnadas.

Aplicando-se as premissas supra ao caso dos autos, de rigor, a rejeição da preliminar de formação de litisconsórcio passivo com os beneficiários das transferências impugnadas, porque: **(a)** em ação de reparação de danos, com mais de um causador dos danos, por envolver responsabilidade solidária e litisconsórcio facultativo, compete à parte autora a escolha de contra quem quer demandar, admitida opção pelo ajuizamento da ação contra apenas um dos responsáveis, de parte deles ou de todos; e **(b)** na espécie, os beneficiários das transferências não são os réus contra quem a autora escolheu litigar, nem são litisconsortes passivos necessários na presente ação.

Nesse sentido, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação do julgado extraído do site do Eg. STJ: “AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. **FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELO FORTUITO INTERNO LIGADO AO RISCO DE SUA ATIVIDADE. SÚMULA N. 479/STJ. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NÃO CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO COM O AGENTE CAUSADOR DIRETO DO DANO. DISCUSSÃO QUANTO À REGULARIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADO. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. 1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional, pois o Tribunal de origem decidiu a matéria controvertida de forma fundamentada, ainda que contrariamente aos interesses da parte. 2. **Nas ações indenizatórias por fraude bancária não existe litisconsórcio passivo necessário entre a instituição financeira e o terceiro causador direto e imediato do dano, mesmo quando identificado.** 3. No caso, não há sentido discutir se houve revelia ou se os fatos narrados na inicial carecem de verossimilhança, porque a causa não foi julgada com fundamento em nenhum tipo de presunção de veracidade, mas na convicção formada a**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

partir da prova dos autos. 4. Uma vez afirmado pelas instâncias de origem que a correntista foi vítima de fraude bancária cometida por terceiros e que experimentou danos materiais em razão disso, não é possível afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira sem ofensa às Súmulas n. 7 e 479/STJ. 5. O dissídio jurisprudencial não pode ser admitido, porque nenhum dos paradigmas colacionados reflete a mesma situação concreta verificada na hipótese em testilha: fraude bancária cometida por terceiros. 6. Agravo regimental a que se nega provimento” (STJ-3ª Turma, AgRg no REsp 1486761/AL, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 15/12/2015, DJe 03/02/2016, o destaque não consta do original).

5. Reforma-se, em parte, a r. sentença.

5.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOSÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1 - **Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões.** 2 - **Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander").** 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau.” (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: “**Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários.** Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

e o banco. Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1694), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas.” (“Direito Bancário”, RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

5.2. A instituição financeira, o fabricante, o comerciante e o fornecedor de serviços respondem objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposo, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

5.3. As instituições financeiras, as instituições de pagamento e entidades integrantes do arranjo de pagamento Pix respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, conseqüentemente, não têm o condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. **Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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.** 2. Recurso especial provido” (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente,**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).

5.4. As instituições financeiras, as instituições de pagamento e entidades integrantes do arranjo de pagamento Pix respondem objetivamente pelos danos sofridos de vítimas de golpes com emprego de contas utilizada pelo fraudador/golpista/estelionatário, quando não demonstrar a regularidade da abertura das contas por seus clientes, por se de tratar de defeito de serviço e ato ilícito, por descumprimento do dever de segurança.

Neste sentido, para casos análogos, mas com inteira 'aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site do Eg. STJ: **(a)** “RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA. 1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024. 2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários. 3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas. 4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta. 5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. 6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança. 7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva. 8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários. (STJ-3ª Turma, REsp n. 2.124.423/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/8/2024, DJe de 27/8/2024, o destaque não consta do original); e **(b)** “CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO EM LEILÃO VIRTUAL. FRAUDE PRATICADA POR ESTELIONATÁRIOS. VALOR DEPOSITADO PELA AUTORA NA CONTA DOS GOLPISTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. 1. Caso em que a autora foi vítima de fraude em aquisição de veículo, o "golpe do leilão falso". O Tribunal de origem entendeu que a fraude de que foi vítima a autora não se deu por falha no serviço da instituição bancária, mas em razão de culpa exclusiva de terceiro, para quem a autora fez o depósito do valor, sendo o banco apenas depositário da conta. 2. Restou consignado no acórdão recorrido que o banco não se desincumbiu de sua obrigação de demonstrar que não lhe poderia ser imputada nenhuma responsabilidade, pelo fato de que deixou de apresentar os extratos da corré, muito embora tenha sido intimado pelo juízo a fazê-lo. Não incidência da Súmula n. 7/STJ no caso. 3. O posicionamento adotado pelo Tribunal de origem destoa da jurisprudência desta Corte, no sentido de que as instituições bancárias devem responder objetivamente pelos danos sofridos em decorrência de golpes bancários, tendo em vista que cabe aos bancos adotar as providências necessárias à sua prevenção. Agravo interno improvido.” (STJ-3ª Turma, AgInt no AREsp n. 2.638.404/SP, rel. Min. Humberto Martins, j. 10/2/2025, DJEN de 14/2/2025, o destaque não consta do original).

5.5. Na espécie, diante das alegações das partes e das provas constantes dos autos, verifica-se que:

**(a)** a autora foi surpreendida na manhã do dia 17/06/2024 com a visita de duas jovens mulheres à sua residência (entre 25-30 anos ambas), as quais apresentaram-se como sobrinhas-netas distantes, dizendo chamarem-se Joana e Luana, argumentando que vieram visitá-la de longe, de modo amistoso. Disseram que o motivo da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

visita seria a necessidade urgente de ajuda para uma suposta dívida oriunda de empréstimo de habitação. Argumentaram que tinham conhecimento de que a Autora possuía conta na Agência BANCO ITAÚ São João - SJC, e que ali teria recursos guardados. Aproveitando-se da condição de vulnerabilidade da autora, que além de idosa realiza tratamento contínuo para epilepsia e outras limitações neurológicas (fls. 54), as golpistas solicitaram a entrega seu celular pessoal, sob o pretexto de que fariam "verificações" do crédito da autora que, pressionada emocionalmente, obedeceu. Com o aparelho em mãos, as farsantes, em questão de minutos, acessaram o aplicativo bancário do BANCO ITAÚ e realizaram uma sequência de operações: (a.1) resgate da previdência privada (VGBL); (a.2) contratação empréstimo pessoal; (a.3) transferência via TED do valor de R\$ 83.000,00 à golpista que se apresentava como Joana Campos Serra (CPF 397.230.248-70), para conta alocada no BANCO SANTANDER. Contudo, como o Resgate VGBL não havia ainda sido creditado, em razão do período de carência, as golpistas não conseguiram concretizar a transferência naquele momento. A autora, devido a sua idade avançada e à limitação cognitiva provocada por seu quadro de saúde e medicamentos, não conseguiu perceber completamente que estava sendo vítima de uma fraude, assim chegando a confirmar à atendente bancária que veio auxiliar na transação em questão que se tratava de dívida de habitação (cf. fls. 06/09; fls. 55/56 e fls. 59/63);

**(b)** dois dias depois, as mesmas golpistas retornaram à residência da Autora, pedindo que a mesma as acompanhasse novamente até a agência bancária ITAÚ. Lá, para concretizar o prejuízo à Autora e auferir toda a renda então guardada, guiaram a Autora a efetuar no caixa a transferência via PIX de R\$ 179.000,00 à golpista que se apresentava como Luana Jesus de Oliveira (CPF 500.809.098-41), para conta alocada também junto ao BANCO SANTANDER. No extrato bancário da autora, é possível ver todas as movimentações acima, na ordem em que aconteceram, sendo o crédito de R\$ 77.000,00 e transferência TED de R\$83.000,00 em favor da primeira golpista (ambas em 17/06/2024) e, depois, crédito VGBL de R\$ 184.889,87 em 18/06/2024 seguido de PIX de R\$ 179.000,00 em favor da segunda golpista, somando as transferências em favor das golpistas em R\$ 262.000,00 (cf. fls. 10 e 57/58);

**(c)** no dia imediatamente seguinte, a autora, sozinha, se dirigiu à agência para entender o que efetivamente ocorrera nas transações feitas para as "sobrinhas". Foi quando recebeu a informação de que teria sido vítima de um golpe, pelo que imediatamente se dirigiu ao 4º D.P. de São José dos Campos, desacompanhada de advogado ou de testemunhas, a fim de formalizar boletim de ocorrência (fls. 79/80);

**(d)** a autora requereu à agência ITAÚ que as transações levadas a efeito fossem bloqueadas via procedimento PIX-MED BACEN, encaminhando-lhes o Boletim de Ocorrência apontado. Tão logo, lhe veio a resposta negativa, apontando insucesso na recuperação de valores, posto já sacados (fls. 81/85);

**(e)** a parte autora também demonstrou a tentativa de resolução extrajudicial da questão com a instituição financeira Banco Santander S/A, que restou infrutífera (fls. 112/115);



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**(f)** em sede de contestação a parte ré, Itaú Unibanco S/A, sustentou que: **(f.1)** “Todas as transações impugnadas foram feitas pela autora, sendo as presenciais sem auxílio de qualquer terceiro. Tal fato inclusive retira por completo a pouca verossimilhança que ainda restava da narrativa, na medida que não há sequer prova de que a autora, de fato, transacionou a pedido de suas sobrinhas. Ora, a autora poderia ter transacionado por qualquer motivo! Assim, impugna-se a narrativa inicial, mormente no que diz respeito as sobrinhas da autora, sua ciência sobre os valores aplicados e seus pedidos para que a parte transacionasse” (fls. 328) e **(f.2)** “O resgate da previdência privada e contratação de crediário foram feitas via bankline, mediante uso do celular da própria autora, já habilitado para acessar a conta [...] são necessárias diferentes formas de autenticações e validações que comprovadamente são do conhecimento exclusivo da parte autora, uma vez que há impossibilidade de um fraudador cadastrá-las ou mesmo alterá-las, na medida em que há uma cadeia de validações que sempre recaem na necessidade do comparecimento da parte autora à agência, em posse de cartão e de documento de identificação. Caminho esse que seria inverossímil de um fraudador seguir sem ser descoberto. Portanto, incabível alegar que eventual fraudador teria conhecimento de dados sensíveis da parte autora como, agência, conta, senha eletrônica e senha transacional, além da posse de dispositivo itoken para conclusão da transação contestada. Mesmo que assim o entenda, a parte autora teria incorrido em descumprimento de seu dever contratual de guarda de tais dados sensíveis, tendo incorrido, necessariamente, 4 vezes no descumprimento contratual” (fls. 335);

**(g)** em sede de contestação, a parte ré, Banco Santander S/A, sustentou que: “mediante análise da exordial, é possível constatar que a parte autora emprestou seu celular a terceiros, inclusive com o fornecimento de seus dados pessoais e intransferíveis, possibilitando assim a transferência das transações questionadas. Ou seja, as transações efetivadas pela autora foram feitas de forma totalmente consciente, inclusive, com a ciência inequívoca de que se tratava de transferências em nome e conta de terceiros. Em outras palavras, a própria autora afirmou ter realizado a transação, a partir de uma solicitação que acreditava ser legítima, descaracterizando assim, qualquer hipótese de falha sistêmica do Banco” (fls. 231/232);

**(h)** as operações impugnadas na inicial foram realizadas em valores expressivos, para o padrão dela, e fora do perfil da parte autora, visto que: **(h.1)** a parte ré, Itaú Unibanco S/A, não demonstrou a existência de constância de transferências anteriores com valores próximos à objeto da presente ação, visto que, as transferências realizadas pela parte autora variavam entre os valores de R\$8,00 e no máximo R\$4.426,00, sem jamais se aproximarem do montante de R\$179.000,00 em uma única transação (cf. fls. 64/78); **(h.2)** a parte autora possui rendimento mensal no valor de dois salários mínimos correspondentes à uma pensão por tempo de serviço e uma pensão por morte de trabalhador rural (cf. fls. 46/48), valores estes que se revelam incompatíveis com o valor das parcelas do empréstimo contratado, bem como com o quase total esvaziamento de suas reservas para benefício de terceiros;

**(i)** a parte ré, Banco Santander S/A, da conta recebedora das transferências, via Pix, objeto da ação não produziu nenhuma prova para demonstrar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

regularidade das contas mantidas pelos usuários recebedores das transferências em questão; e

(j) as transferências, via Pix, realizadas pela parte autora identificadas na inicial estão demonstradas pelos documentos de fls. 57/58.

Anota-se que, ainda que haja eventual inconsistência na narrativa da parte autora, no que tange ao fato de ela ter ido sozinha à agência bancária para realizar as transações via PIX ao invés de acompanhada pessoalmente pelas estelionatárias, essa questão não altera o entendimento consolidado de que o conjunto de operações realizadas destoa completamente do perfil da parte autora e deveria ter sido constatado pelo sistema de segurança do Itaú Unibanco S/A.

5.6. Em sendo assim, a prova constante dos autos, não infirmada alegação das partes, gera o convencimento:

(i) da existência de defeito de serviço e ato ilícito da parte ré: **Itaú Unibanco S/A.**, visto que, visto que: (a) não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas na conta corrente da autora; e (b) não impediu a sucessiva realização de resgate de previdência privada e empréstimos seguidos de transferências bancárias via PIX em curto período de tempo, em valores expressivos e fora do perfil da autora;

(ii) como nenhuma prova produzidas pela parte ré instituição destinatária das transferências via Pix, **Banco Santander S/A**, demonstra a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos fraudadores, nas respectivas entidades, para o recebimento valores transferidos pela parte autora, no golpe de que foi vítima, é de se reconhecer a existência de defeito de serviço e ato ilícito desta parte ré, por descumprimento do dever de segurança que “o consumidor dele pode esperar” (CDC, art. 14, § 1º), que compreende “o dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente” (REsp n. 2.124.423/SP), visto que a causa determinante para o evento danoso foi não ter esta parte ré agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a abertura e utilização destas contas pelos fraudadores e a consequente subtração e apropriação dos valores transferidos, via Pix, pela parte autora;

(iii) nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial da parte autora, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade da instituição financeira de origem das transferências, a parte ré **Itaú Unibanco S/A** e da instituição financeira destinatária das transferências via Pix, a parte ré **Banco Santander S/A**, sendo, a propósito, relevante salientar que a conduta da parte autora, na espécie, não configurou a excludente de responsabilidade das parte rés instituições financeiras por ato exclusivo da vítima (CDC, art. 14, § 3º, do CDC).

Neste sentido, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação de julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Justiça: **(a)** “**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA CORRÉ IMPROVIDA. SENTENÇA. FUNDAMENTAÇÃO CONCISA. NULIDADE REJEITADA.** A fundamentação sucinta, concisa e objetiva não traduz ausência de fundamentação. Oportuno registrar que a decisão de primeiro grau apresenta razão suficiente para conclusão adotada, a partir da interpretação das alegações e documentos apresentados nos autos. As razões do recurso apontam, na verdade, insatisfação com o conteúdo da r. sentença. Alegação rejeitada. **CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO.** A corré é parte legítima para figurar no polo passivo. Identificou-se uma relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de obrigação de fazer. Era o bastante para aplicação da teoria de asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. **CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS. ABERTURA DE CONTA QUE VIABILIZOU A ATUAÇÃO DO FRAUDADOR. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da corré Cora. Reconhece-se a responsabilidade da **CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A.** A ré figurou como beneficiária dos pagamentos feitos pelas autoras. A falha de segurança ocorreu no recebimento do pagamento por meio de sistema virtual. Ré permitiu abertura de conta sem cautelas necessárias sobre identificação. O golpe também terminou bem sucedido, porque a **CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A** permitiu a abertura de conta de recebimento sem conferências necessárias sobre real destinatário. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, o mecanismo e as informações do sistema de pagamentos viabilizaram que os dados dos boletos impedissem pronta detecção do golpe. Ou seja, a ré ainda permitiu que o estelionatário se utilizasse da plataforma para recebimento da quantia oriunda do boleto falso. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Restituição dos valores dispensados para quitação dos boletos fraudados mantida (R\$ 2.938,56). E terceiro, mantém-se a reparação de danos morais. As autoras vivenciaram situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuarem os pagamentos. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente. **SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO**” (12ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1002215-44.2022.8.26.0653, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 29/10/2024, o destaque não consta do original); e ; Data de Registro: 29/10/2024); e **(b)** “**DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RECONHECIMENTO PARCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. PARCIAL PROVIMENTO.** I. Caso em exame Apelação contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária – "golpe do whatsapp", sob fundamento de ausência de responsabilidade do banco. II. **Questão em discussão A questão controvertida consiste em verificar a responsabilidade do banco pela abertura irregular de conta utilizada por fraudadores em golpe por meio de transferência bancária, com consequente dano**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

à autora. Verificar-se, ainda, se houve falha na prestação do serviço bancário e se são devidos danos materiais e morais. III. Razões de decidir Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (art. 14, §1º) e a Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Instituição financeira falhou na adoção de mecanismos de segurança na abertura e operação de conta utilizada para prática fraudulenta, caracterizando defeito na prestação do serviço. Configura-se a responsabilidade objetiva do banco, conforme a Súmula 479 do STJ e a teoria do risco do empreendimento. Os valores comprovadamente transferidos para conta administrada pelo banco réu devem ser restituídos de forma simples. Dano moral reconhecido, diante dos transtornos e perda do tempo útil da autora. Indeferido o pedido de levantamento de valores bloqueados em contas de terceiros não integrantes da lide. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido para: (i) condenar o réu à restituição simples de R\$ 2.650,00, com correção monetária (Súmula 43/STJ) e juros moratórios (Súmula 54/STJ); (ii) condenar ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, com correção desde o arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros desde o evento danoso. (iii) majorar os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação. Tese de julgamento: "1. É objetiva a responsabilidade da instituição financeira por falha na segurança que permite fraude por terceiros mediante abertura irregular de conta. 2. O banco deve restituir valores transferidos a contas abertas fraudulentamente em sua rede, sendo devida compensação por dano moral quando comprovados os transtornos e o desvio do tempo produtivo da vítima." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, 14, 17, 42; CPC, arts. 85, § 2º e § 11; BACEN, Resolução 4.753/2019. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 1.728.230/MS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 08.03.2021; STJ, Súmulas 43, 54, 362, 479." (Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Apelação Cível 1000379-95.2024.8.26.0352, rel. Des. Paulo Sérgio Mangerona, j. 17/06/2025, o destaque não consta do original).

5.7. Comprovado o ato ilícito e defeito de serviço das partes rés, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações fraudulentas na conta corrente da parte autora, através de transferências via PIX, dado que: **(i)** a parte ré **Itaú Unibanco S/A**: (a) não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas na conta corrente da autora; e (b) não impediu a sucessiva realização de transferências bancárias via PIX em curto período de tempo, em valores expressivos e fora do perfil da autora; **(ii)** a parte ré, **Banco Santander S/A**, não demonstrou a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos fraudadores, na respectiva entidade, para o recebimento valores transferidos pela parte autora, no golpe de que foi vítima, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação das partes rés na obrigação de indenizar, a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

Na hipótese de haver mais de um causador do dano, o art. 942, do CC/2002, prevê a responsabilidade solidária de todos eles pelo ressarcimento integral dos danos, de sorte, que o lesado tem a faculdade de optar contra quem irá litigar, cabendo ao causador do dano demandado, apenas e tão-somente, em ação própria exigir dos demais a cota parte.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Quanto à responsabilidade solidária, a orientação das notas: **(a)** de Nelson Nery Junior e Rosa Maria Andrade Nery: “**Responsabilidade solidária.** Em se tratando de ofensa ou violação de direito de outrem, desnecessária a detalhada apuração da parcela de responsabilidade de cada um dos demandados. Em ação regressiva entre os responsáveis, o grau de responsabilidade de cada um poderá ser apurado. (RT 784/292). **Solidariedade passiva entre os causadores do dano.** Se o violador do direito ou causador do prejuízo não é uma pessoa, mas um grupo de pessoas, estão todas e cada uma de per si obrigadas a reparar integralmente o dano. Nada obstante, aquele que pagar por inteiro a dívida comum poderá exigir do co-devedor a sua cota (CC 283) (RT 660/134).” (“Código Civil Comentado”, 6ª edição, RT, 2008, p. 762, parte da nota 5 ao art. 942, o sublinhado não consta do original); **(b)** Theotonio Negrão: “Há co-participação quando as condutas de duas ou mais pessoas concorrem efetivamente para o evento, gerando responsabilidade solidária. Cada um dos co-agentes que concorre adequadamente para o evento é considerado pessoalmente causador do dano e obrigado a indenizar” (RF 378/314)”. (“Código Civil e Legislação Civil em Vigor”, 27ª ed., 2008, Saraiva, p. 270, nota 2 ao art. 942).

5.8. Reconhecida a inexigibilidade dos débitos relativos às operações descritas na inicial, de rigor, a manutenção da r. sentença, na parte em que julgou “PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO para declarar a nulidade das transações realizadas – resgate de previdência privada, contratação de empréstimo e transferências, tornando definitiva a tutela de urgência concedida”.

5.9. Reforma-se a r. sentença, para condenar as partes rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$8.105,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento.

5.9.1. O descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço da instituição financeira ré, Itaú Unibanco S/A, que permitiu a realização de operações indevidas, bem como na necessidade da parte autora demandar em Juízo para obter solução do defeito de serviço da instituição financeira ré destinatária das transações fraudulentas, Banco Santander S/A, constitui fato gerador de dano moral, porquanto, é fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

5.9.2. Quanto à quantificação da indenização por danos morais, adota-se a seguinte orientação: **(a)** o arbitramento de indenização por dano moral reconhecido deve considerar a condição pessoal e econômica do autor, a potencialidade do patrimônio do réu, bem como as finalidades sancionadora e reparadora da indenização, mostrando-se justa e equilibrada a compensação pelo dano experimentado, sem implicar em enriquecimento sem causa do lesado; e **(b)** “a fixação do valor da indenização, devida a título de danos morais, não fica adstrita aos critérios do Código Brasileiro de Telecomunicações” (STJ-4ª Turma, AgRg no Ag 627816/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, v.u., j. 03/02/2005, DJ 07.03.2005 p. 276, , conforme site do Eg. STJ).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

5.9.3. “Quanto ao emprego do salário mínimo como critério de indexação do valor da indenização, o recurso merece parcial acolhida. Reproduzo, por esclarecedora, a ementa do RE 409.427- AgR, Relator Ministro Carlos Velloso: "CONSTITUCIONAL. INDENIZAÇÃO: SALÁRIO-MÍNIMO. C.F., art. 7º, IV. I. - Indenização vinculada ao salário-mínimo: impossibilidade. C.F., art. 7º, IV. O que a Constituição veda -- art. 7º, IV -- é a fixação do quantum da indenização em múltiplo de salários-mínimos. STF, RE 225.488/PR, Moreira Alves; ADI 1.425. A indenização pode ser fixada, entretanto, em salários-mínimos, observado o valor deste na data do julgamento. A partir daí, esse quantum será corrigido por índice oficial. II. - Provimento parcial do agravo: RE conhecido e provido, em parte." Cito, no mesmo sentido, os REs 270.161, Relatora Ministra Ellen Gracie; 225.488, Relator Ministro Moreira Alves; e 338.760 Relator Ministro Sepúlveda Pertence. Assim, frente ao art. 557, § 1º-A, do CPC, dou parcial provimento ao recurso apenas para desvincular o quantum indenizatório do valor do salário mínimo, devendo ser considerado o vigente na data da condenação, a ser atualizado monetariamente pelos índices legais. Publique-se. Brasília, 26 de outubro de 2004. Ministro CARLOS AYRES BRITTO Relator” (RE 430411 / RJ, rel. Min. Carlos Ayres Britto, DJ 30/11/2004 PP-00110, conforme site do Eg. STF).

5.9.4. Considerando-se os parâmetros *supra* indicados, e buscando assegurar à parte lesada a justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, mostra-se, na espécie, razoável a fixação da indenização de danos morais na quantia de R\$8.105,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento.

5.9.5. No que concerne à condenação ao pagamento de indenização por danos morais, os juros simples de mora incidem a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, pelos índices e taxas fixados pela r. sentença apelada, que permaneceu irrecorrida, com relação a essas matérias.

5.10. Mantém-se a r. sentença quanto à condenação dos réus “de forma solidária, na devolução da importância de R\$ 283.000,00 à autora, conforme fundamentação acima. O valor será corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação”.

A retirada indevida de valores conta corrente da parte autora, em razão de defeito de serviço das instituições financeiras réas, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista.

Nesse sentido, a orientação de Sergio Cavalieri Filho: “O dano emergente, também chamado positivo este sim, importa efetiva e imediata diminuição no patrimônio da vítima em razão do ato ilícito. O Código Civil ao disciplinar a matéria no seu art. 402 (reprodução fiel do art. 1.059 do Código de 1916, caracteriza o dano emergente como sendo aquilo que a vítima efetivamente perdeu. A mensuração do dano emergente, como se vê, não enseja maiores dificuldades. Via de regra importará no desfalque sofrido pela vítima; será a diferença do valor do bem jurídico entre aquele que ele tinha antes e depois do ilícito.” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 74, item 18.1.). Observa-se que a r. sentença permaneceu irrecorrida na parte



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

que fixou o valor da indenização por danos materiais, visto que o arbitramento não foi impugnado especificamente, daí por que tal questão não foi devolvida ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça (CPC, arts. 1.008, 1.010, II e 1.013, do CPC/2015).

Observa-se que a r. sentença permaneceu irrecorrida, na parte em que fixou o valor da indenização por danos materiais, visto que o arbitramento não foi impugnado especificamente, daí por que tal questão não foi devolvida ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça (CPC/2015, art. 1.008, 1.010, II e 1.013).

Nesse sentido, quanto à limitação do conhecimento e julgamento à matéria efetivamente impugnada no apelo, as notas de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery: **(a) “Extensão da substituição.** A substituição pode ser total ou parcial, conforme a impugnação for total ou parcial. O efeito substitutivo do recurso só atinge a parte do recurso que for conhecida pelo tribunal. No mais, remanesce íntegra a decisão (ou parte dela) que não sofreu impugnação ou cuja parte do recurso não foi conhecida pelo tribunal.” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2047, nota 4 ao art. 1.008, o destaque sublinhado não consta do original); **(b) “Fundamentação.** O apelante deve dar as razões, de fato e de direito, pelas quais entende deva ser anulada ou reformada a sentença recorrida. Sem as razões do inconformismo, o recurso não pode ser conhecido” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2055, nota III:7 ao art. 1.010, o destaque sublinhado não consta do original); e **(c) “Devolução.** O efeito devolutivo da apelação faz com que seja devolvido ao tribunal *ad quem* o conhecimento de toda a matéria efetivamente impugnada pelo apelante em suas razões de recurso. Recurso ordinário por excelência, a apelação tem o maior âmbito de devolutividade dentre os recursos processuais civis. A apelação presta-se tanto á correção dos *errores in iudicando* quanto aos *errores in procedendo*, com a finalidade de reformar (função rescisória) ou anular (função rescindente) a sentença, respectivamente. O apelo pode ser utilizado tanto para a correção de injustiças como para a revisão e reexame de provas. **A limitação do mérito do recurso, fixada pelo efeito devolutivo, tem como consequências: a) limitação do conhecimento do tribunal, que fica restrito à matéria efetivamente impugnada (*tantum devolutum quantum appellatum*); b) proibição de reformar para pior; c) proibição de inovar em sede de apelação (proibição de modificar a causa de pedir ou o pedido.**” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2067, nota 2 ao art. 1.013, o destaque sublinhado não consta do original).

6. Provido, em parte, o recurso da parte autora, em razão da sua sucumbência mínima, impõe-se a condenação das partes réas ao pagamento dos encargos de sucumbência.

Em razão da sucumbência, condena-se as partes réas ao pagamento das custas e despesas processuais, em proporção, com base no art. 82, § 2º, do CPC, e, ao pagamento de verba honorária fixada, com base no art. 85, *caput*, §§ 1º e 2º, do CPC, considerando-se os parâmetros dos incisos I a IV, do § 2º, do mesmo art. 85, **(i)** em 20% do valor respectiva condenação relativa aos valores a serem restituídos à parte autora,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

em proporção e **(ii)** ao resultado da soma **(ii.1)** de 20% do valor do pedido declaratório acolhido, em proporção – valor dos contratos declarados inexistentes, com incidência de correção monetária a partir do ajuizamento (Súmula 14/STJ) com **(ii.2)** 20% do valor da condenação por danos morais, em proporção **(iii)** montante este que se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, em razão do zelo do trabalho por ele apresentado e da natureza e importância da causa.

Anota-se que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

7. Embora desprovidos os recursos das partes rés, mantém-se a verba honorária arbitrada, sem sua majoração, e sem condenação ao pagamento de sucumbência recursal (CPC/2015, art. 85, §11), uma vez que esta foi fixada no percentual máximo autorizado pelo art. 85, §2º, do CPC/2015.

8. Em sendo assim, respeitado entendimento do MM Juiz sentenciante, os recursos das partes rés devem ser desprovidos e o recurso da parte autora deve ser provido, em parte, para reformar a r. sentença, para: **(a)** condenar as partes rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$8.105,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento; **(b)** estabelecer **(b.1)** a incidência de correção monetária e de juros simples de mora e **(b.2)** a distribuição dos encargos de sucumbência, **(b.3)** nos termos especificados no julgado.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto e para os fins acima, **dá-se provimento, em parte, ao recurso da parte autora e nega-se provimento aos recursos das partes rés.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator