



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000038431

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039926-91.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante JORGE LUIZ SAAD.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso do autor provido e recuso do réu desprovido, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 52282
APELAÇÃO: 1039926-91.2025.8.26.0002
COMARCA: SÃO PAULO – F.R. II – SANTO AMARO – 16ª VARA CÍVEL
APTE/APDO.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
APTE/APDO.: JORGE LUIZ SAAD
JUIZ 1º GRAU: CLAUDIO SALVETTI D ANGELO

DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS (GOLPE). RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Sentença de primeiro grau julgou **parcialmente procedente** a ação para declarar a inexigibilidade de débito em cartão de crédito decorrente de **fraude**, determinando a repetição simples do valor pago, mas **afastou o pedido de indenização por danos morais**. O autor apela, buscando a condenação do réu ao pagamento de **indenização por danos morais** e à **repetição em dobro** do indébito. O banco réu apela, alegando **culpa exclusiva da vítima** (art. 14, § 3º, II, do CDC) e a ausência de concorrência para o evento, pugnando pela improcedência integral da ação.

II. Questão em discussão

Há **duas** questões em discussão: **(i)** saber se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos decorrentes de operações fraudulentas, sob a tese de **falha na prestação de serviços** por não ter inibido transações **fora do perfil** do cliente; e **(ii)** saber se a **má prestação de serviço**, em caso de fraude, enseja a condenação do banco em **danos morais** e a **repetição em dobro** do valor indevidamente cobrado, nos termos do **art. 42, parágrafo único, do CDC** e da jurisprudência do STJ (Tema 929).

III. Razões de decidir

A instituição financeira possui **responsabilidade objetiva** pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se caracterizar **fortuito interno** inerente ao risco da atividade (Súmula 479 do STJ e REsp 1.197.929/PR, Tema 469). A alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não se sustenta, pois o réu **omitiu-se em seu dever de vigilância e segurança** ao permitir a realização de operação em elevado montante e em uma única vez, **destoante do perfil do cliente**, sem adotar medidas de

segurança ou bloqueio.

A **falha na prestação do serviço** bancário e a resistência da instituição em solucionar a questão administrativamente, obrigando o consumidor a suportar encargos e buscar o Judiciário, **extrapolam o mero aborrecimento** e configuram **dano moral *in re ipsa***, presumível pelas particularidades do caso e pela injusta redução patrimonial experimentada, cabendo a fixação da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor condizente com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A **repetição em dobro** do indébito (art. 42, parágrafo único, do CDC) é cabível, pois a cobrança indevida de valores decorrentes de fraude, cuja responsabilidade é objetiva da instituição, consubstancia **conduta contrária à boa-fé objetiva**, independentemente da natureza do elemento volitivo (Tema 929 do STJ).

Em virtude do provimento do recurso do autor e desprovimento do recurso do réu, a sucumbência passa a ser integralmente do banco réu, com a condenação ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º, do CPC/2015).

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso do autor provido e Recurso do réu desprovido.

Tese de julgamento: "1. A **falha na prestação de serviços** por **omissão no dever de segurança** da instituição financeira, ao permitir transação fraudulenta (golpe) de alto valor e fora do perfil do consumidor, configura **responsabilidade objetiva** por **fortuito interno** (Súmula 479 do STJ). 2. A conduta do fornecedor que permite a fraude e se recusa a solucionar o débito administrativamente gera **dano moral *in re ipsa***. 3. A cobrança de débito inexigível decorrente de falha na segurança do serviço, sendo conduta contrária à boa-fé objetiva, impõe a **repetição em dobro** do valor indevidamente pago pelo consumidor (art. 42, parágrafo único, do CDC, e Tema 929 do STJ)."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14, 14, § 3º, II, e 42, parágrafo único; CPC/2015, arts. 85, § 2º, e 85, § 11; Súmula 479 do STJ; Súmula 54 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1197929/PR (Tema 469); STJ, EAREsp 600663/RS e outros (Tema 929); TJSP, Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; TJSP, Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554.

1.- A sentença de fls. 171/177, disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico de 12/08/2025, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação para o fim de declarar a inexigibilidade do valor lançado no cartão de crédito do autor e, caso o valor tenha sido pago, a proceder à repetição simples do valor pago. Foi afastado o pedido de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, foram as partes condenadas ao rateio das custas e despesas

processuais, mais honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da causa, devidos reciprocamente e sem compensação.

Apela o autor às fls. 195/210, alegando, em síntese, fazer jus à indenização por danos morais pretendida em inicial, na medida fora vítima de má prestação de serviços da ré e que, por conta de tal desídia, experimentou mais do que mero aborrecimento. Pretende, ainda, a condenação do réu à repetição em dobro do valor pago.

Apela o banco réu às fls. 184/189, alegando, em síntese, que não concorreu para a fraude praticada contra o autor e que este foi quem autorizou a operação, de forma consciente, contribuindo decisivamente para o sucesso do golpe aplicado. Pugna pela aplicação da excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Aduz, ainda, que de eventual valor a ser restituído deverá ser abatido o quanto creditado na conta da autora, evitando enriquecimento sem causa. Ao final, pede o provimento do recurso para o fim de reformar integralmente a sentença, julgando improcedente a ação, com a inversão do ônus sucumbencial.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

É o relatório.

2.- Assiste razão ao autor e não assiste razão à ré.

Com efeito, foi realizada operação em elevado montante e de uma única vez, destoantes do perfil do cliente, sem qualquer verificação de segurança pela ré e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio das contratações ou das operações de transferência, de forma a impedir tais transações.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de

sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“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.”¹

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

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

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo do autor, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente,

¹ REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

obrigou a autora a desembolsar tal quantia, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais devem ser fixados em dez mil reais, conforme posicionamento já adotado por esta Câmara em casos análogos.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total desconhecimento com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das compras realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO do autor PROVIDO e RECURSO do réu DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário – Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu – Falha na prestação de serviço caracterizada – Precedentes jurisprudenciais – Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados – Sentença reformada para julgar a ação procedente – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023)

Quanto à devolução em dobro de valores descontados, o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese, com o julgamento dos recursos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

676608/RS e EREsp 1413542/RS, realizado sob o rito dos Recursos Repetitivos (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.”*

Dessa forma, a partir da referida tese firmada, tem-se a desnecessidade da comprovação da má-fé da instituição financeira e o entendimento de que a conduta, em si, é contrária à boa-fé objetiva, em relação a contratos de consumo que não envolvam o serviço público.

Assim, reforma-se parcialmente a sentença para o fim de julgar procedente a ação e, em consequência, condenar o réu à repetição em dobro do valor indevidamente lançado em nome do réu e, ainda, condenar o réu a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, valor a ser corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e com juros de mora desde a data do ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ. Em razão da sucumbência, condena-se a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça², o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

² STJ, 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso do autor e **nega-se provimento** ao recurso do réu, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator