



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000056788

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041785-40.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ROSELEI DOS SANTOS DE OLIVEIRA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1041785-40.2023.8.26.0576

Apelante: Roselei dos Santos de Oliveira

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 6ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto

Juiz de 1ª instância: Dr. Sergio Martins Barbatto Júnior

Voto nº 21.740

INDENIZATÓRIA. Golpe do “falso leilão”. Ilegitimidade passiva do banco mantenedor da conta corrente destinatária do produto do golpe. Descabimento. Pedidos de indenização que tem como causa de pedir a abertura e manutenção irregular da conta bancária. Possibilidade de sujeição do corréu aos efeitos do provimento jurisdicional. Ilegitimidade afastada. Julgamento do mérito possível com fundamento no art. 1.013, § 3º, I, do CPC. Circunstâncias especiais, neste caso concreto, evidenciando a responsabilidade do Banco Santander. Transferência do numerário pelo autor, via TED, para conta corrente fraudulenta mantida na referida instituição financeira, o que foi decisivo para a efetivação do golpe. Ausência de prova quanto à regularidade da abertura da mencionada conta, ônus que incumbia ao apelado. Caracterizada, ademais, a omissão ao deixar de bloquear a integralidade do montante transferido. Descumprimento do disposto no artigo 4º, da Circular nº 3.335/2006, do BCB. Falhas na prestação de serviço. Recuperação parcial da quantia transferida pelo demandante. Devolução do valor remanescente que é medida de rigor. Dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral *in re ipsa*. Configurado. *Quantum* fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO PROVIDO para anular em parte a sentença e, com fundamento no art. 1.013, §3º, I, do CPC, JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação em face do Banco Santander.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 259/262, cujo relatório se adota, que julgou extinto o feito em relação ao Banco Santander (Brasil) S/A, nos termos do art. 485, VI, do CPC.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) houve cerceamento de defesa ante o julgamento antecipado da lide; b) o recorrido é parte legítima para figurar no polo passivo da presente demanda; c) o próprio banco reconheceu a gravidade da ocorrência ao encerrar a conta beneficiária, admitindo implicitamente a existência de irregularidades; d) por ter contribuído para a concretização da fraude, restou caracterizada a falha na prestação de serviço; e) a hipótese é de responsabilidade civil objetiva; f) ademais, aplica-se ao caso a teoria do risco do empreendimento, ou seja, quem auferir lucros pela exploração da atividade econômica deve arcar com os ônus decorrentes dos riscos que tal atividade gera para terceiros; g) insiste na condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, na forma requerida na exordial (fls. 259/262).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos



contrarrrazões (fls. 285/288).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida pelo apelante.

Extrai-se da vestibular que, em 01.02.2022, o autor recebeu propaganda da corré RGB, o que o levou a acessar o site da referida empresa. Como se interessou pelo anúncio do veículo FIAT FIORINO FURGÃO, participou do leilão, conseguindo arrematá-lo pelo valor de R\$.44.825,00.

Seguindo orientações de representante da requerida RGB, recebidas pelo *WhatsApp*, realizou uma TED em favor de Ricardo José Barreiro da Rocha. Apenas no dia seguinte (02.02.2022), descobriu ter sido vítima de estelionato, ocasião em que registrou boletim de ocorrência.

No mesmo dia, em contato com o corréu Banco Santander, tentou obter informações sobre o destino do valor objeto da TED, eis que a instituição financeira mantém a conta corrente destinatária de tal quantia, utilizada para aperfeiçoamento do golpe.

Não havendo êxito na resolução da problemática na via administrativa, não encontrou outra solução a não ser o ajuizamento da

presente demanda, julgada nos seguintes termos:

“(…)

Assim, JULGO EXTINTO o feito em relação ao BANCO SANTENDER, nos termos do art. 485, inc. VI do CPC.

HOMOLOGO a desistência da ação e JULGO EXTINTO o feito nos termos do art. 485, inc. VIII do CPC com relação a Ricardo José Barreiros da Rocha.

Custas e honorários pelo requerente, que fixo em 10% sobre o valor da causa, em favor dos patronos do Banco.” (fls. 262

– g.n.)

Daí o inconformismo.

Prima facie, insta consignar que fica preservada a homologação do acordo em face da corré RGB Assessoria Administrativa Ltda., conforme decisão de fls. 254. Mantém-se também a desistência da ação quanto ao corré Ricardo José Barreiros da Rocha, homologada na sentença, ante a falta de qualquer insurgência nesse âmbito.

Limita-se o presente apelo, portanto, a discutir a responsabilidade do Banco Santander (Barsil) S/A, visto que “(…) a abertura e manutenção de contas utilizadas para aplicação de golpes, somada à inércia na contenção de valores mesmo após ciência da fraude, caracteriza falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira com fulcro no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ.” (fls. 270/271).

Pois bem. O *decisum* comporta parcial anulação, para afastar a ilegitimidade passiva da instituição financeira.

Infere-se que a legitimidade da parte é:

“(…) a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença (...)” (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Melhor esclarecendo, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

In casu, os pedidos indenizatórios também possuem como causa de pedir a falha cometida pelo apelado ao abrir e manter conta corrente utilizada para a efetivação da fraude.

Forçoso reconhecer, portanto, que existem circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição do corréu aos efeitos jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais.

Com efeito, verificada a legitimidade passiva, a sentença



deve ser desconstituída em relação ao Banco Santander.

Por conseguinte, passo à apreciação do mérito, pois o processo se encontra pronto para julgamento, nos termos do artigo 1.013, § 3º, I, do CPC.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo, nela atuando o autor por equiparação (arts. 17 e 29, do CDC) e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Isto porque o CDC prevê que todos os atingidos pelo evento danoso sejam equiparados aos consumidores, ainda que na condição de terceiros ou que não estejam vinculados diretamente à relação de consumo, mas suportaram as consequências decorrentes do serviço oferecido.

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se houve falha na prestação de serviços do apelado.

A resposta é positiva.

Em síntese, a tese aduzida na contestação limita-se à culpa exclusiva do consumidor pela realização da TED a terceiros, sem qualquer cautela, bem como à ausência de responsabilidade do banco

por fraudes praticadas por terceiros (fls. 70/77). Sequer foi mencionada a questão da responsabilidade pela abertura irregular da conta corrente destinatária do produto da fraude.

Em reforço, não foi trazido nenhum documento capaz de demonstrar a atuação legítima da instituição financeira nesse âmbito, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe competia.

A respeito, confira-se:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais contra o Banco C6, visando à restituição de R\$ 55.860,00, decorrente de golpe do falso leilão. Sentença condenou o réu à restituição do valor, com correção e juros, além de custas e honorários advocatícios. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela abertura de conta utilizada em fraude, considerando a ausência de comprovação de regularidade na abertura da conta. III. Razões de Decidir 3. **O ônus da prova da autenticidade da abertura da conta recai sobre o banco, conforme art. 429, II, do CPC.** 4. A responsabilidade objetiva do banco é configurada pelo fortuito interno, conforme art. 14 do CDC e jurisprudência consolidada do STJ. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições bancárias respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas na prestação de serviços. 2. **A ausência de comprovação de regularidade na abertura de conta implica**

responsabilidade do banco. Legislação Citada: CPC, art. 429, II; CDC, art. 14; CPC/73, art. 543-C; CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1197929, Rel. Min. Ayres Britto, Plenário, j. 30.04.2009. TJSP, Apelação Cível 1011745-98.2022.8.26.0224, Rel. Des. Ernani Desco Filho, j. 18.06.2024. TJSP, Apelação Cível 1001545-51.2023.8.26.0562, Rel. Des. Paulo Toledo, j. 06.11.2024. (Apelação Cível 1006644-04.2023.8.26.0529; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025) (g.n.)

Nesse cenário, a responsabilização do recorrido já seria possível em razão de não ter sido afastada a abertura irregular da conta bancária pelo possível golpista.

No mesmo sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. AUTOR SOFREU GOLPE FINANCEIRO, CHAMADO DE "GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO" AO REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX, TOTALIZANDO R\$ 80.000,00, PARA A COMPRA DE VEÍCULO

ANUNCIADO EM REDE SOCIAL. APÓS CONSTATAR A FRAUDE, COMUNICOU O BANCO RÉU, QUE NÃO ADOTOU MEDIDAS PARA BLOQUEIO DOS VALORES.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR SE HOUE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO RÉU AO NÃO ADOTAR O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED) E (II) ANALISAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO NA ABERTURA DA CONTA UTILIZADA PARA FRAUDE.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A TRANSFERÊNCIA FOI REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO AUTOR, CARACTERIZANDO-SE POR FORTUITO EXTERNO, ELIMINANDO A RESPONSABILIDADE DO BANCO PELO MONTANTE TOTAL.

4. **O BANCO RÉU NÃO COMPROVOU DILIGÊNCIA NA ABERTURA DE UMA DAS CONTAS SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE, CONFIGURANDO FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA.**

IV. DISPOSITIVO E TESES 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

TESES DE JULGAMENTO: 1. **A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE.**

2. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, § 2º. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, RESP N. 2.124.423/SP, REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, J.

20/08/2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL N. 1003470-10.2024.8.26.0704, REL. CARLOS ORTIZ GOMES, J. 08/04/2025. (Apelação Cível 1142121-88.2024.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2025; Data de Registro: 06/12/2025) (g.n.).

TRANSFERÊNCIA PIX PARA CONTA FRAUDULENTE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE DESTINO. RESOLUÇÃO CMN Nº 4.753/2019 DO BACEN. FALHA NA ABERTURA DA CONTA. PROVIMENTO DO RECURSO. I – Caso em exame: A autora foi vítima de golpe via WhatsApp ("golpe da filha"), realizando transferência PIX no valor de R\$ 1.790,00 para conta fraudulenta mantida junto ao banco réu. II – Questão em discussão: Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira mantenedora da conta de destino dos valores fraudados. Observância das disposições da Resolução CMN nº 4.753/2019 do BACEN quanto aos procedimentos de abertura de conta. Caracterização de falha na prestação do serviço. III – Razões de decidir: **Instituição de pagamento mantenedora da conta destinatária que não demonstrou a regularidade na abertura das contas utilizadas pelo estelionatário, descumprindo as obrigações previstas nas Resoluções BACEN nºs 2.025/1993 e 4.753/2019.** Inobservância dos procedimentos de compliance e da política "Conheça seu Cliente" (Know Your Customer – KYC), essenciais à prevenção de fraudes. **Desídia da instituição de pagamento que facilitou a consumação da fraude. Configuração de fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ.** Precedentes do TJSP. Responsabilidade objetiva

configurada. Sentença reformada nesse ponto para reconhecer o dever de restituição. termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. Danos Morais não configurados. Ausência de comprovação de efetivo abalo extrapatrimonial indenizável. Inexistência de violação a direito da personalidade, humilhação, constrangimento público ou sofrimento psíquico intenso. IV – Dispositivo e tese: Recurso de apelação PARCIALMENTE PROVIDO apenas para reconhecer a responsabilidade da instituição de destino ao ressarcimento dos danos materiais. Sucumbência recíproca. Redistribuição dos ônus sucumbenciais na forma da fundamentação. Tese: As instituições financeiras mantenedoras de contas destinatárias de valores obtidos mediante fraude respondem objetivamente pelos prejuízos quando não demonstram a observância dos procedimentos de verificação e validação de identidade previstos na Resolução CMN nº 4.753/2019 do BACEN, configurando falha na prestação do serviço que contribui decisivamente para a consumação do golpe. (Apelação Cível 1001677-40.2024.8.26.0153; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Cravinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025) (g.n.).

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO LEILÃO FALSO. RELAÇÃO DE CONSUMO 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência parcial. Insurgência recursal de ambas as partes. A instituição bancária alega sua ilegitimidade passiva e, no mérito, pretende a reforma da sentença com o reconhecimento da

culpa exclusiva do autor (CDC, art. 14, § 3º, inc. II). O autor requer a condenação da instituição ré na integralidade do dano material, bem como no dano moral sofrido. 2. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Afastada. Instituição ré que está legitimada a responder pela ação, eis que possibilitou a abertura de contas bancárias em nome dos falsários, destinatárias dos recursos enviados pelo autor, em razão do golpe de que foi vítima. 3. **CONCORRÊNCIA DE CULPABILIDADE. Caracterizada. Causa de pedir da demanda consistente na responsabilidade da ré, advinda da falha na prestação do serviço bancário ao permitir a abertura de "conta fantasma", propiciando que o autor fosse vítima de estelionato ("golpe do leilão digital"). DE UM LADO, o autor que, por sua própria desídia, fez depósito em nome de terceiro, contribuindo para o êxito do golpe. DE OUTRO LADO, a instituição também agiu com culpa, permitindo aos golpistas a abertura de conta corrente, vulnerando as normas do BACEN (Resolução nº 4753/2019, que revogou a Resolução nº 2025/93).** 4. DANO MATERIAL. Devido. Redução de 50% (CC/02, art. 945), em razão da culpabilidade concorrente. 5. DANO MORAL. Caracterização. Abalo emocional que extrapola o mero aborrecimento, materializando o dano moral. Fixação em R\$ 10.000,00, com redução de 50% (CC/02, art. 945). 6. RECURSO DA INSTITUIÇÃO DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE. Majoração da verba honorária em favor do patrono do autor, de 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11). (Apelação Cível 1081454-39.2024.8.26.0100; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/06/2025; Data de Registro: 04/06/2025)

(g.n.).

APELAÇÃO - LEILÃO EXTRAJUDICIAL - FRAUDE - DANO MATERIAL - **Leilão Extrajudicial fraudulento- Transferência de valores para conta dos fraudadores - Falha na prestação de serviços do banco destinatário que não comprovou ter adotado as cautelas quando da abertura da conta de estelionatário - Ocorrência- Relação de Consumo- Responsabilidade objetiva do banco- Incidência da Súmula 479 do STJ-** Indenização - Lesão ao patrimônio - Demonstração: - A indenização por danos materiais é devida quando há demonstração efetiva do prejuízo causado ao patrimônio do ofendido, e no particular, o autor foi vítima de estelionato, que somente foi possível diante da falha na prestação de serviços de segurança do banco destinatário com relação a abertura de conta para fraudador, devendo aquele suportar o ressarcimento do valor transferido pelo autor àquela conta. DANO MORAL - Leilão Extrajudicial fraudulento- Transferência de valores para conta dos fraudadores - Dor, vexame e constrangimento - Não ocorrência - Indenização - Não cabimento - Mero aborrecimento: - A hipótese na qual há transferência de valores para conta de empresa responsável por Leilão Extrajudicial fraudulento, não caracteriza abalo emocional, nem vexame, e, portanto, não autoriza a fixação de indenização por danos morais em favor do consumidor, enquadrando-se, na maioria das vezes, no conceito de mero aborrecimento RECURSOS, DO RÉU E DO AUTOR, NÃO PROVIDOS. (Apelação Cível 1010225-56.2023.8.26.0099; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro:

12/03/2025) (g.n.).

Em reforço, registre-se que, embora tenha logrado êxito em recuperar parte do montante transferido indevidamente a Ricardo José Barreiros da Rocha, o corréu tinha possibilidade de impedir a realização de transações pelo beneficiário da TED, a teor do que dispõem as normas inseridas na Circular nº 3.335/2006, do BCB.

De fato, no artigo 2º, da mencionada circular, há determinação de que o crédito seja transferido ao beneficiário em sessenta minutos, de outro lado, é obrigatória a inobservância deste lapso de tempo nas hipóteses de suspeitas de fraude, como ocorreu nesta hipótese.

A este respeito, o artigo 4º da referida circular dispõe o seguinte:

Art. 4º Em relação à cada transferência de crédito e qualquer que seja a ordem de transferência de fundos utilizada, a instituição financeira remetente e a instituição financeira destinatária podem, em vista das circunstâncias de cada caso, deixar de observar, pelo tempo estritamente necessário, os prazos prescritos pelo art. 2º e pelo § 1º do art. 3º, com o objetivo de adotar as providências legais e regulamentares relacionadas à apuração de indícios de irregularidade. (g.n.)

Anote-se que a norma não fixa qualquer limite temporal para a suspensão ou bloqueio da TED, com a finalidade de apurar

indícios de irregularidades.

Ora, o demandado não apresentou qualquer justificativa ou documento capaz de afastar sua negligência quanto à recuperação da integralidade do montante em questão, restando caracterizada a falha na prestação de serviços, decorrente da omissão em não evitar o sucesso da fraude.

Neste passo, deverá o réu devolver ao demandante o valor remanescente da TED, equivalente a R\$.22.395,91.

Passo à análise do dano moral.

Ainda que inegável a negligência do autor relacionada à checagem da licitude no site de leilões que utilizou, anote-se que eventual culpa concorrente da vítima não afasta a pretensão indenizatória.

Isto porque, o Código de Defesa do Consumidor considera como uma das causas excludentes da responsabilidade objetiva do fornecedor, por fato do produto ou do serviço, a “culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro” (artigo 14, §3º, II – g.n.).

Neste contexto, constatada a falha na prestação de serviços pelo banco réu, situação que afasta a culpa exclusiva do demandante, resta caracterizado o dever de indenizar os danos extrapatrimoniais suportados por ele.

A doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

É o “*damnum in re ipsa*”, não havendo necessidade de reflexo patrimonial, bastando que o fato, por si só, cause ao ofendido, transtorno e reações constrangedoras, como as suportadas pelo demandante.

Identificados os danos extrapatrimoniais, passo à análise do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outras empresas pratiquem ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do apelante no mercado consumidor em que atua de mídias sociais e meios de

comunicação, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Em acréscimo, pontue-se que os transtornos suportados pelo demandante para resolver a questão em sede administrativa, aliado ao tempo perdido, bem como ao fato de que precisou ajuizar ação judicial para buscar seus direitos, acarretaram angústia e preocupação, que ultrapassam o mero aborrecimento.

Sopesando tais elementos, somados à repercussão do dano, o caráter punitivo da indenização e a capacidade econômica e financeira das partes envolvidas, o *quantum* não pode ser irrisório a ponto de não representar uma penalidade ao recorrido, nem vultoso a ponto de representar fonte de enriquecimento sem causa.

Nessa esteira, fixo o valor da indenização por danos morais em R\$.10.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender o banco demandado e, ao mesmo tempo, compensar o demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta. (STJ; REsp 318.379/MG).

Vale lembrar, nos termos da Súmula 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Logo, anula-se parcialmente a r. sentença para, em julgamento de mérito (art. 1.013, §3º, I, do CPC), julgar parcialmente procedente a ação em face do Banco Santander (Brasil) S/A para:

I- determinar a restituição da quantia de R\$.22.395,91, correspondente ao valor remanescente da TED, com correção monetária desde a data do desembolso (01.02.2022 – fls. 22); e

II- condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$.10.000,00, atualizada a contar do arbitramento (Súmula 362/STJ).

Em ambos os capítulos incidirão juros de mora a partir de evento danoso (data do golpe – 01.02.2022 – fls. 22), calculados pela Taxa Selic até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a

partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual (Súmula 54/STJ).

Sucumbente, o banco réu arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos preconizados no art. 85, § 2º, do CPC.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

Ex positis, pelo meu voto, **ACOLHO** recurso para anular em parte a sentença e, com fundamento no art. 1.013, §3º, I, do CPC, **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação em face do Banco Santander (Brasil) S/A, nos termos sobreditos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora