



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001286936

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051207-41.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS E PREVIDÊNCIA S.A., é apelado BRUNO LEONARDO CARDOZO SIMÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 005 - RM

Apelação Cível n.º 1051207-41.2025.8.26.0100

Apelantes: Banco Santander (Brasil) S/A e Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.

Apelado: Bruno Leonardo Cardozo Simão

Origem: Foro Central Cível

Juiz(a) Prolator(a): Raphael Garcia Pinto

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame. Recurso de apelação contra sentença que condenou os apelantes ao pagamento de indenização por danos materiais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em (i) a prescrição da pretensão do apelado em relação à seguradora e (ii) a responsabilidade do banco pelas transações realizadas após o furto do cartão. III. Razões de Decidir. 3. A prescrição anual aplica-se à seguradora, conforme artigo 206, § 1º, II, do Código Civil, enquanto o prazo de 5 anos do CDC aplica-se ao Banco Santander. 4. O banco não demonstrou cautela necessária nas transações realizadas, configurando falha na prestação de serviços, conforme Súmula 479 do STJ. IV. Dispositivo. 5. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 246/248, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] Ante o exposto, com mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido autoral, para condenar a parte ré, solidariamente, ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 8.999,99, em favor do autor, com correção pelo IPCA desde cada desconto em conta e juros do artigo 406 do CC da citação [...]”.

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 252/260). No mérito, alegou, em síntese, que o apelado deixou de comprovar a realização do bloqueio do cartão de crédito em 48 horas, o que seria condição para o direito à cobertura. Ademais, aduziu que seria ilegítimo o bloqueio do cartão pela instituição financeira sem que esta tivesse conhecimento do extravio.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 266/274).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação por meio da qual o autor, ora apelado, pleiteou a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Alegou que, em 06/05/2023, ao realizar uma compra com um vendedor ambulante, teve seu cartão furtado e trocado por outro. Narrou que, logo após, teriam sido realizadas três compras sequenciais pelos supostos fraudadores, no valor total de R\$ 8.999,97. Aduziu que a seguradora requerida negou a indenização. As rés, ora apelantes, arguíram, em sede de contestação, a ilegitimidade passiva do Banco Santander e a inépcia da petição inicial, bem como sustentaram a ocorrência da prescrição ânua. No mérito, afirmaram que o autor deixou de comprovar a realização do bloqueio do cartão de crédito em 48 horas, o que seria condição ao direito à cobertura, e que seria ilegítimo o bloqueio do cartão pela instituição financeira sem que esta tivesse conhecimento do extravio. A r. sentença apelada rejeitou as preliminares arguidas. No que tange à prescrição, asseverou o d. Juízo *a quo* a inaplicabilidade do prazo ânua estabelecido pelo art. 206, § 1º, II, do Código Civil, haja vista a aplicação do prazo de 5 anos previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o *decisum* reconheceu a responsabilidade das rés, condenando-as ao pagamento de indenização por danos materiais, e julgou improcedente, por outro lado, o pedido de condenação por danos morais. Pugnam as rés pela reforma da r. sentença apelada, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes.

Inicialmente, cumpre apontar a prescrição da pretensão do apelado em relação à seguradora. É certo que incide sobre o presente caso o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a parte autora se subsume ao conceito de consumidor previsto no artigo 2º deste diploma, bem como a parte ré se amolda à definição de fornecedor estabelecida em seu artigo 3º. Inclusive, este entendimento é corroborado pela Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, que prevê que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. No entanto, como consignado no Tema IAC 02 do Superior Tribunal de Justiça, “é ânua o prazo prescricional para exercício de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer pretensão do segurado em face do segurador - e vice-versa - baseada em suposto inadimplemento de deveres (principais, secundários ou anexos) derivados do contrato de seguro, ex vi do disposto no artigo 206, § 1º, II, "b", do Código Civil de 2002 (artigo 178, § 6º, II, do Código Civil de 1916)." Registre-se que, por ocasião do julgamento do REsp n.º 1.303.374/ES, que deu origem à tese fixada no referido Tema, o STJ decidiu pela *"inaplicabilidade do prazo prescricional quinquenal previsto no artigo 27 do CDC, que se circunscreve às pretensões de ressarcimento de dano causado por fato do produto ou do serviço (o chamado "acidente de consumo"), que decorre da violação de um "dever de qualidade-segurança" imputado ao fornecedor como reflexo do princípio da proteção da confiança do consumidor (artigo 12)."* Por conseguinte, embora haja posições divergentes, deve-se seguir a que foi consolidada pelo E. STJ no tema em comento, o que acarreta a incidência do prazo de 5 anos apenas em relação ao apelante Banco Santander, de modo que se aplica à seguradora o prazo anual previsto no art. 206, § 1º, II, do Código Civil, motivo pelo qual deve ser conhecida de ofício a prescrição da pretensão do apelado em relação à apelante Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A.

No mérito, o recurso não merece provimento.

O sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar dos danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se

culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria tido conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, teria a ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

As instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não têm acesso ao sistema. Neste campo, os usuários se valem de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência. Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, se trata de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

Não se desconhece o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, para o qual a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE

COBRANÇA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL DA VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA CONFIGURADA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS NS. 7 E 83 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. 1. A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima. 3. Modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula n. 7/STJ. 4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial. (AREsp n. 2.976.768/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 24/9/2025)

No entanto, tal ordem de raciocínio não se compadece com o quadro de sinistro devidamente comunicado ao banco. Isso porque, mediante detida análise dos autos, verifica-se demonstrado o defeito na prestação dos serviços bancários prestados pelo banco apelante, na medida em que, em desconformidade com as normas legais e regulamentares que incidem sobre sua atividade, permitiu a realização de transações em nome da parte apelada, sem demonstrar a cautela exigida em operações pela via digital. Na espécie, incumbia ao banco demonstrar que haveria se valido das cautelas necessárias para permitir as movimentações em voga em nome da parte autora, no sentido de demonstrar que as operações realizadas se enquadravam em seu perfil de consumo. Nesse ponto, insta salientar que o ônus da prova em relação a tal fato incumbia ao banco apelante, nos termos do artigo 373, § 1º do Código de Processo Civil, tendo em vista que é ele o responsável pela arquitetura digital de definição dos critérios e produção dos perfis utilizados pra fazer a segurança das operações realizadas pelas vias digitais. Dessa forma, é patente a falha na prestação dos seus serviços e a procedência dos pedidos vazados na exordial. Ressalte-se que esta conclusão se coaduna com a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e está em conformidade com a ratio do Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado do E.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Enunciado nº 13 No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial. Danos materiais No tocante aos danos materiais, prescreve o artigo 944 do Código Civil que a indenização mede-se pela extensão do dano.

Nesta toada, há que se frisar, ainda, que o caso em comento se cuida de fortuito interno, na medida em que a falta de precaução pelo banco corroborou em prol da superveniência do sinistro relativo às operações realizadas. Revela-se exigível do banco que não conclua operações flagrantemente incompatíveis com as corriqueiras e bem como que, acaso tal quadro não se afigure, que uma vez alertado, proveja a suspensão da inserção dos lançamentos, ao menos no plano inicial, para a devida apuração de sua subsistência; na hipótese, verifica-se, por fim, que o autor noticiou o ocorrido, munido de boletim de ocorrência, o que seria suficiente a impedir o prosseguimento das operações, à míngua de fatos que subtraíssem a legitimidade da conduta do autor. E sempre diante da causa de pedir exauriente a respeito, e que não pode ser suprida judicialmente, sob pena de violação dos princípios da imparcialidade e da inércia.

Assim sendo, no caso em apreço, extrai-se dos autos que a parte autora sofreu prejuízos materiais no importe de R\$ 8.999,97, correspondentes aos danos emergentes atinentes às movimentações de fls. 3. Imperioso, portanto, manter a sentença no que concerne à condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais em questão.

Em razão da confirmação da r. sentença, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos da apelada para 12% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, *ex vi* do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator