



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000200919

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060834-09.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado KEVIN MARTINS DE SANTANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1060834-09.2024.8.26.0002

Apelante: Banco Votorantim S.A.

Apelados: Kevin Martins de Santana

Origem: Foro Regional de Santo Amaro - 15ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a) Mariah Calixto Sampaio Marchetti

Voto nº 4973

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. **Apelação interposta contra sentença que condenou a instituição a restituir o autor por danos materiais e morais, após apreensão indevida de veículo devido a fraude em financiamento.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. **A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade do banco por danos causados ao consumidor em decorrência de fraude praticada por terceiros (ii) a ocorrência de danos materiais e morais (iii) adequação do valor fixado a título de dano moral.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. **A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme o Código de Defesa do Consumidor, abrange danos causados por defeitos na prestação de serviços. 4. De acordo com a Súmula 479 do STJ, as instituições financeiras respondem pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias. 5. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não afasta a responsabilidade do banco, pois a fraude se insere no risco da atividade econômica. 6. O dano moral está configurado pela apreensão indevida do veículo e as consequências jurídicas e patrimoniais sofridas pelo autor, não sendo mero aborrecimento.**

IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes de terceiros, devendo reparar os danos decorrentes de falhas na segurança dos serviços. 2. Os danos morais restaram caracterizados e o valor fixado considerado adequado, respeitando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; Código Civil, arts. 406, §1º, 186, 927; Código de Defesa do Consumidor, arts. 4º, I, 6º, VIII, 14, §3º, inciso II.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 236, 297, 362, 479; STJ, REsp 1.197.929/PR, Tema 466; STJ, EDcl no RMS nº 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 178/182, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Kevin Martins de Santana** em face de **Banco Votorantim S.A.**, que julgou parcialmente procedente os pedidos, nos seguintes termos:

“Diante do exposto e de tudo mais que consta dos autos, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por KEVIN MARTINS DE SANTANA em face do BANCO VOTORANTIM S.A em face de, resolvendo, assim, o mérito da contenda, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, o que faço para:

A) CONDENAR o banco réu a restituir ao autora o valor de R\$ 7.853,94 (sete mil, oitocentos e cinquenta e três reais e noventa e quatro centavos) referente aos danos materiais sofridos, com correção pela Tabela Prática do Tribunal de São Paulo (observada a Lei 14.905/2024 desde a sua produção de efeitos) desde a data do efetivo prejuízo (súmula 43 STJ) e acrescido de juros de mora desde a citação de 1% ao mês, até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando os juros serão devidos nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil;

B) CONDENAR o réu a pagar à parte autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção pela Tabela Prática do TJSP (INPC até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando será substituído pelo IPCA-IBGE) a partir do arbitramento da indenização (Súmula 362/STJ) e juros a contar do evento danoso (Súmula 54/STJ), no percentual de 1% ao mês até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando serão devidos na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil.

Considerando-se que "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" (Súmula 236 do STJ), sucumbente a parte ré, deverá arcar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação”.

O réu/apelante sustenta, em síntese que: (i) adotou todas as cautelas na disponibilização do crédito solicitado; (ii) também foi vítima do estelionato perpetrado, sofrendo prejuízo relativo ao valor financiado; (iii) diante da inexistência de cobrança indevida, não há fundamento para restituição de valores ou reparação de prejuízos materiais; (iv) há excludente de ilicitude em razão da culpa exclusiva de terceiro; v) inoccorrência de dano moral, pleiteando, subsidiariamente, a redução do valor fixado; (vi) requer o afastamento ou a redução dos honorários de sucumbência; (vii) aplicação dos consectários legais previstos na Lei nº 14.905/2024. Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fls.219).

Contrarrazões (fls. 213/218)

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente demanda alegando ser proprietário do veículo Hyundai HB20 – Placa EQQ-0C81 e que, mesmo sem possuir qualquer débito, teve o bem apreendido em 26/05/2024. Afirma que a apreensão ocorreu em razão de suposto gravame administrativo e ordem judicial proferida nos autos do processo nº 1005997-90.2023.8.26.0405, em trâmite perante a 5ª Vara Cível da Comarca de Osasco/SP. Consta ainda nos autos do mencionado processo que o veículo teria sido financiado em nome de Vera Lúcia de Sousa Santana, pessoa que o autor desconhece.

O veículo foi liberado em 19/06/2024, porém o autor afirma ter sofrido prejuízos materiais no valor de R\$ 7.853,94. Após sua habilitação no processo de busca e apreensão, o ora requerido desistiu da ação e concordou com a liberação dos bloqueios administrativos e judiciais, mas não reembolsou os prejuízos experimentados pelo autor.

Em contestação, o réu suscitou preliminares e, no mérito, esclareceu que, em 02/08/2022, foi procurado por Vera Lúcia de Sousa Santana para firmar Cédula de Crédito Bancário destinada à aquisição do veículo objeto da ação. Apesar de ter solicitado os documentos pessoais e adotado as cautelas de praxe, não identificou indícios de fraude, autorizando a operação. Sustenta, ainda,

ter sido vítima do mesmo golpe que o autor, tendo disponibilizado valores sem receber qualquer pagamento pela contratação. Defende a inexistência de responsabilidade da instituição financeira diante da culpa exclusiva de terceiro, negando a ocorrência de ato ilícito e a obrigação de indenizar.

Intimadas a especificar as provas que pretendiam produzir, o autor requereu o julgamento antecipado da lide, enquanto o réu pleiteou o depoimento pessoal do autor, o qual foi indeferido (fls.173).

Sobreveio a sentença de parcial procedência, condenando o réu à restituição de R\$ 7.853,94 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Por se tratar de relação consumerista, “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, conforme o 14, §3º, inciso II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em apreço, o apelante não nega a ocorrência da fraude, limitando-se a alegar que também teria sido vítima da ação de terceiros. Contudo, o serviço prestado pela ré mostrou-se defeituoso, na medida em que não ofereceu a segurança que legitimamente se espera do fornecedor, revelando falha na prestação do serviço.

Ao admitir a contratação de financiamento por qualquer pessoa, sem a implementação de mecanismos eficazes capazes de impedir ou ao menos dificultar a prática de fraudes, a apelante acabou por facilitar a atuação de

terceiros mal-intencionados, que se valeram dos serviços disponibilizados. Tal conduta caracteriza violação ao dever de diligência e segurança, impondo-se o reconhecimento de sua responsabilidade pela insuficiência dos controles adotados.

Portanto, a alegação de culpa exclusiva de terceiro não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição

financeira"

Nesse contexto, como bem analisado pelo i. juiz sentenciante:

“Em análise dos autos, verifica-se que o requerido não se insurge em face da ocorrência de fraude relatada na inicial, tampouco quanto a realização da apreensão do veículo.

Com efeito, os documentos de fls. 21/87, comprovam que o veículo que foi apreendido, de fato, pertence ao autor e que ocorreu uma fraude na contratação de financiamento em nome de terceira pessoa, que gerou o ajuizamento da ação de busca e apreensão, processo 1005997-90.2023.8.26.0405.

Segundo os artigos 186 e 927, do Código Civil, quem, por ação ou omissão voluntária, de forma culposa, causar dano a outrem, ainda que extra patrimonial, comete ato ilícito, possuindo a obrigação de indenizá-lo.

Tem-se, ainda, a aplicação da tese firmada no julgamento do recurso repetitivo, Tema 466 do Superior Tribunal de Justiça, Resp 1.197.929/PR: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal entendimento, pacificado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, ocasionou a edição da Súmula 479.

Note-se, ainda, que a atuação de terceiros fraudadores sequer poderia ser considerada excludente de responsabilidade pelo fato de terceiro, vez que tal situação insere-se no âmbito de fortuito interno, posto que insito aos riscos da atividade”.

Tendo em vista que as medidas adotadas pela instituição financeira não se mostraram suficientes para impedir a consumação da fraude, resta configurada a falha na prestação do serviço, devendo a ré responder pelos prejuízos dela decorrentes.

Em razão do financiamento indevido de seu veículo, o autor se habilitou na ação de busca e apreensão, além de ter arcado com despesas relativas a multas, guincho, despachante, advogado e conserto do veículo, prejuízos materiais que atribuiu o valor R\$ 7.853,94. Ressalte-se que tais despesas não foram especificamente impugnadas pelo réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, sendo a ré responsável pela reparação dos prejuízos experimentados, deve ser mantida a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais fixada na sentença de primeiro grau.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou demonstrada a deficiência na segurança e nos mecanismos de controle adotados, ao permitir a celebração de contrato por terceiros envolvendo veículo de propriedade do autor.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, pois tal situação deu ensejo a graves consequências jurídicas e patrimoniais.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

O *quantum* indenizatório deve ser fixado dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, nem tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto. Deve levar em consideração o porte econômico das partes, as características do ofensor e do ofendido e as circunstâncias em que se deu o evento, cumprindo as finalidades pedagógica, sancionatória e lenitiva.

Assim, o valor fixado na sentença de R\$ 5.000,00 não deve ser alterado, já que está dentro do razoável e nem de longe tem potencial de enriquecer a parte adversa, mas tão somente reparar o dano extrapatrimonial sofrido.

Ademais, o autor teve seu veículo apreendido, teve que ingressar na ação judicial de busca e apreensão e precisou despender consideráveis esforços para solucionar o infortúnio suportado. Tal contexto afasta qualquer pretensão de redução do quantum indenizatório, impondo-se, ao contrário, a manutenção do valor arbitrado, por se revelar proporcional e condizente com a extensão do dano experimentado.

No tocante à verba honorária, verifica-se que o magistrado, considerando a realidade do processo, observou os parâmetros orientadores do artigo 85, § 2º, do CPC/2015.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O percentual arbitrado revela-se adequado à complexidade da causa e ao trabalho desenvolvido pelo patrono da parte, remunerando de forma justa o zelo profissional empregado. Assim, não há razão para sua modificação.

Referente aos consectários legais, a sentença já observou a norma da Lei nº 14.905/2024, não havendo que se falar em qualquer modificação no tocante aos critérios de juros e correção monetária.

Portanto, fica mantida a r. sentença. Deixo de majorar os honorários devidos pela ré, pois já fixados no patamar máximo.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR