



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000135394

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1174975-72.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, são apelados MILTON BRESSA SILVA e ISABEL ERNA QUADROS SILVA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1174975-72.2023.8.26.0100

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelados: MILTON BRESSA SILVA e Isabel Erna Quadros Silva

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Marcelo Augusto Oliveira

Voto nº 13493

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE TRANSAÇÕES EM CARTÃO DE CRÉDITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES. FRAUDE BANCÁRIA. SEQUESTRO-RELÂMPAGO. COMPRAS REALIZADAS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO E EM VALORES ELEVADOS. TRANSAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DE CONSUMO DOS CLIENTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. ART. 14 DO CDC. SÚMULA Nº 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO. NULIDADE DAS OPERAÇÕES IMPUGNADAS. RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS. SENTENÇA MANTIDA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS EM GRAU RECURSAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo Banco Santander (Brasil) S.A. contra sentença que julgou procedente ação declaratória, para reconhecer a inexistência de compras realizadas em cartão de crédito dos autores em razão de fraude, bem como determinar a restituição do valor de R\$ 4.583,00 indevidamente debitado, com atualização monetária e juros moratórios, além da condenação do réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de transações fraudulentas realizadas mediante cartão de crédito, ainda que fora das dependências bancárias; e (ii) saber



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

se restou caracterizada falha na prestação do serviço diante da ausência de bloqueio de operações atípicas e destoantes do perfil de consumo dos clientes.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As instituições financeiras se submetem ao regime do Código de Defesa do Consumidor, respondendo objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 297 do STJ.

4. A fraude praticada por terceiros, inclusive em contexto de sequestro-relâmpago, configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme orientação firmada pelo Superior Tribunal de Justiça em recurso repetitivo e consolidada na Súmula nº 479.

5. No caso concreto, as transações impugnadas foram realizadas em curto espaço de tempo, em valores elevados e manifestamente destoantes do histórico de consumo dos autores, evidenciando falha no sistema de segurança e no dever de vigilância do banco, que deixou de adotar mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio das operações suspeitas.

6. Não comprovada a culpa exclusiva das vítimas ou de terceiro, impõe-se a manutenção da sentença que declarou a nulidade das operações e determinou a restituição dos valores indevidamente debitados.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido. Honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Tese de julgamento: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de transações fraudulentas realizadas com cartão de crédito, ainda que praticadas por terceiros e fora das dependências bancárias, por se tratar de fortuito interno. A realização de operações atípicas, em curto espaço de tempo e em valores incompatíveis com o perfil do consumidor, sem o devido bloqueio preventivo, caracteriza falha na prestação do serviço e impõe a restituição dos valores indevidamente debitados".

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CC, arts. 389 e 406 (com redação dada pela Lei nº 14.905/2024); CPC, arts. 487, I; 85, §§ 2º e 11; 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.197.929/PR e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 12.05.2011 (repetitivos); STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível nº 1032474-22.2023.8.26.0577, Rel. Des. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 06.03.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 128/133, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Posto isso, JULGO PROCEDENTE esta ação para o exato fim de DECLARAR inexistentes as compras no cartão de crédito e DETERMINAR a devolução do montante de R\$ 4.583,00 descontado indevidamente. Em razão da alteração dos artigos 389 e 406 do Código Civil, resultante da Lei nº14.905/2024, o cálculo de correção monetária e de incidência dos juros moratórios devem obedecer às seguintes variáveis: 1) até 29/08/2024 (inclusive): a correção monetária deve ser calculada pela Tabela Prática do E. TJSP desde o respectivo desembolso e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação; 2) A partir de 30/08/2024 (início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, conforme dispõe o artigo 5º, II), a atualização deve ser pelo IPCA e os juros pela taxa SELIC deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil (artigo 406, § 1º, do Código Civil). Em razão da sucumbência, fica o requerido condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor atualizado da condenação”*.

Sustenta o recorrente, em síntese, pela reforma da sentença pela inexistência de falha na prestação de serviços, pela ausência de dano material indenizável e pela responsabilidade do Estado, sustentando que os gastos impugnados não destoavam do perfil dos consumidores, que as compras foram efetuadas por chip e senha e que o fato ocorreu fora das dependências bancárias, sendo de responsabilidade do Estado.

Contrarrazões dos recorridos às fls. 148/152, requerendo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

no mérito, a manutenção da sentença pela nulidade das transações impugnadas, diante da falha na prestação de serviço do banco que não agiu para bloquear as transações destoantes do perfil dos recorridos.

É o relatório

Fundamento e voto.

De início, são controvertidas as questões alusivas à nulidade das transações em comento.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que as partes recorridas foram vítimas de golpe envolvendo sequestro-relâmpago e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que transações visivelmente destoantes do perfil de consumo dos recorridos fossem realizadas pelos fraudadores.

Nesse caso, não se acatou o Banco em verificar a autenticidade das transações realizadas nas contas dos recorridos, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva das vítimas ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que a transação resultou de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

No caso concreto, o banco limita-se a afirmar, de forma genérica, que as operações se deram dentro do perfil habitual dos recorridos e mediante o uso de chip e senha pessoal.

Por outro lado, a narrativa apresentada pelos recorridos desde a inicial mostra-se verossímil, sendo que a alegação de que sofreram sequestro-relâmpago restou comprovada por boletim de ocorrência (fls. 14/19) realizado logo após a ocorrência do crime, o que não foi impugnado em sede recursal.

Ademais, o banco recorrente juntou aos autos os extratos da conta dos recorridos referentes ao período entre janeiro de 2023 e novembro de 2023 (fls.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

65/115), sendo certo que, apesar de apresentar algumas operações de grande valor, as operações impugnadas realizadas no mesmo dia, em um curto espaço de tempo, uma delas no valor de R\$ 4.500,00, destoam completamente do perfil de operações bancárias dos recorridos, tanto que o próprio banco reconheceu a anormalidade dos fatos ao bloquear algumas das transações realizadas no mesmo contexto.

Evidente que ao Banco cabe o dever de vigilância quanto à segurança das operações realizadas via cartão pelos seus clientes, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“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”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via cartão, por meio de constante



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, os extratos acostados pelos recorridos e pelo próprio banco recorrente demonstram que as operações em curto espaço de tempo e alto valor realizadas pelos fraudadores destoam completamente do seu próprio perfil de transações.

Nesse sentido, este é o entendimento desta Turma acerca de golpes envolvendo sequestro-relâmpago similares ao do presente caso:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. SEQUESTRO RELÂMPAGO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações interpostas contra sentença que condenou o banco à restituição de valores subtraídos de conta bancária em razão de falha de segurança na prestação do serviço bancário, afastando o pedido de indenização por danos morais. O banco alega ilegitimidade passiva e ausência de falha na prestação do serviço. O autor, em recurso adesivo, pleiteia indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na segurança bancária que justifique a restituição dos valores subtraídos; e (ii) definir se há dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O banco é parte legítima, pois a controvérsia envolve a segurança das transações financeiras realizadas por seus clientes. 4. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes bancárias (CDC, art. 14; Súmula nº 479 do STJ). 5. As transações realizadas destoam do perfil do autor, evidenciando falha na segurança bancária, o que impõe a restituição dos valores subtraídos. 6. O dano moral é configurado pelo abalo psicológico e pelo transtorno causado ao consumidor, sendo cabível indenização proporcional à gravidade do ocorrido. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso do banco desprovido. Recurso adesivo do autor provido para fixar indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, com correção monetária e juros



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conforme legislação vigente. Tese de julgamento: a) A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias, salvo prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14; Súmula nº 479 do STJ). b) A ausência de bloqueio de transações atípicas configura falha na prestação do serviço e justifica a restituição dos valores subtraídos. c) O dano moral decorre do impacto psicológico e do transtorno gerado pela falha na segurança bancária, sendo cabível indenização proporcional ao caso concreto. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, 6º, VIII, e 14; CC, arts. 389, 404 e 406 (redação dada pela Lei nº 14.905/2024); Súmula nº 479 do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1032474-22.2023.8.26.0577; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025)”.

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, nulas as operações impugnadas, a manutenção da condenação do banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas é medida que se impõe.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN
Relator