



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000069875

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013914-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado NILSON NASCIMENTO SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1013914-71.2024.8.26.0100

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Nilson Nascimento Santos

Origem: Foro Central Cível/32ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Fabio de Souza Pimenta

Relator(a): JORGE TOSTA

Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 8774

Apelação cível – Ação de obrigação de fazer, declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais – Sentença de procedência dos pedidos iniciais – Inconformismo da instituição financeira requerida – Autor que teve seu aparelho celular subtraído mediante roubo, tendo sido obrigado a fornecer sua senha bancária – Agentes criminosos que, de posse do celular e da senha, realizaram numerosas operações bancárias, consistentes na contratação de empréstimo, além de pagamentos e transferências via pix – Falha na prestação de serviços bem caracterizada – Banco requerido que deixou de observar que as operações bancárias realizadas destoavam completamente do perfil do autor, tanto em quantidade quanto em valores, permitindo a sua consumação, a despeito do aviso, por parte do autor, em curto espaço de tempo – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em testilha – Responsabilidade objetiva pelos danos causados por fortuito interno (Súmula nº 479, do STJ) – Precedentes – Danos morais caracterizados – Impossibilidade redução do montante fixado na sentença (R\$ 4.000,00), devendo ser observada a sua função pedagógica, considerando-se que a agilidade e eficiência no atendimento aos clientes são cruciais na hipótese, para evitar as desastrosas consequências vivenciadas pelo requerente no caso em voga – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 225/236, integrada pela decisão de fls. 241, da lavra do douto Juiz de Direito Dr. Fabio de Souza Pimenta, da 32ª Vara Cível do foro Central da Comarca da Capital que, em ação de obrigação de fazer, declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos. Pela sucumbência, a instituição financeira requerida fora condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação.

Apela a requerida BANCO SANTANDER BRASIL SA (fls. 244/257), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **a)** imediatamente após o contato com o autor, no qual este noticiou a ocorrência de roubo de seu aparelho celular e acesso ao aplicativo do banco, sua senha de acesso fora cancelada, a indicar que todas as medidas de segurança foram tomadas; **b)** em somatória, a prova dos autos demonstra que as transações aqui questionadas estão de acordo com o perfil do cliente, ou seja, possuem valores próximos ao reclamado; **c)** destaca, ainda, que muitas das operações foram realizadas de posse do cartão, com validação de senha, o que faz presumir o uso regular, já que a manutenção do cartão em poder de seu titular é de responsabilidade do cliente, tal como previsto em contrato; **d)** diz ainda que a Súmula nº 479 do C. STJ é inaplicável ao caso em tela, eis que o incidente caracteriza fortuito externo, o que, nos termos do art. 14, §3º, II, exclui a responsabilidade do fornecedor; **e)** em conclusão, afirma que os fatos narrados não caracterizam a ocorrência de danos morais, cuja indenização arbitrada em sentença deve ser reduzida, o que é requerido

em caráter subsidiário.

Contrarrazões a fls. 263/280, pelo não provimento do apelo.

Em juízo de admissibilidade, este Relator ordenou a complementação do preparo recursal (fls. 284), o que fora atendido a fls. 287/289.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual.

É o relatório.

VOTO.

O inconformismo não merece guarida.

Segundo consta dos autos, o autor, que é cliente da instituição financeira requerida, em 29/11/2023, por volta de 20h30, teve seu celular roubado, ocasião no qual os agentes criminosos lhe exigiram o fornecimento de sua senha bancária. Afirma que, apesar de ter entrado em contato com a ré, está demorou em lhe prestar auxílio, especificamente no que toca ao bloqueio do cartão, de modo que os agentes criminosos não foram impedidos de utilizá-lo. Assim, até que o bloqueio fosse efetivamente empreendido, houve a contratação de um empréstimo consignado no valor de R\$ 10.059,08, além de inúmeras transações com cartão virtual e transferências para terceiros, totalizando a soma de R\$ 8.190,00.

Acolhidos os pedidos iniciais, recorre o banco demandado, rogando pela reforma da sentença, para julgar os pedidos

improcedentes ou, subsidiariamente, reduzir-se o *quantum* indenizatório relativo aos danos morais.

A análise dos elementos de convicção acostados ao feito, em especial a documentação juntada pela requerida, revela que houve falha na prestação dos serviços, que contribuiu de forma decisiva com o evento danoso, em especial no que concerne à fiscalização e controle das operações levadas a efeito por meio do aplicativo instalado no celular do requerente, que destoaram totalmente de seu perfil de cliente.

Em que pese as alegações lançadas nas razões do apelo, a documentação carreada aos autos pela parte autora logrou êxito em demonstrar que a movimentação bancária do autor era módica, tanto no que se refere à quantidade de transações, quanto em relação aos valores, condizentes com a quantia auferida mensalmente pelo autor com seu trabalho (R\$ 1.947,18 – fls. 66/67), como claramente mostram os extratos bancários de fls. 29/37 – extrato de novembro e fls. 38/46 – extrato de outubro, ou seja, nos dois meses anteriores à ocorrência do evento.

Por outro lado, o documento juntado pela requerida, a fls. 250 indica que, só no dia 29/11/2023 (data do roubo), nada menos do que 19 transações foram efetivadas, superando, em muito, as operações que o requerente realizava em um mês inteiro.

É o que basta à conclusão de que a procedência dos pedidos emerge, não da ocorrência de um fortuito externo, como se alega no apelo, mas da fragilidade dos sistemas operacionais da ré, que possibilitou a realização das vultosas e numerosas operações em tão

curto espaço de tempo, com a sua demora em prestar o atendimento reclamado.

Observo, outrossim, ser de conhecimento do homem médio e, portanto, das regras de experiência, que quando tais despesas destoam daquilo que é comumente praticado, as instituições financeiras imediatamente entram em contato com o cliente, ou bloqueiam operações em caráter preventivo, o que não se verificou na hipótese em análise.

É certo que, sendo o requerente destinatário final dos serviços prestados pela ré, a relação jurídica existente é de consumo, a atrair a incidência do Código de Defesa do Consumidor, com as garantias inerentes à referida norma, cabendo à requerida a observância do disposto no art. 6º, V, do mencionado diploma legal, concernente à prevenção de danos, sem se olvidar da segurança que é imprescindível nesse tipo de relação jurídica.

O C. STJ já afiançou a responsabilidade de instituições financeiras por fraudes perpetradas por terceiros, cabendo destacar o quanto decidido no julgado cuja ementa ora se transcreve:

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

(STJ, REsp nº 1199782/PR, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, 2ª Seção, DJe 12/09/2011).

No mesmo esteio, aplicável à hipótese a Súmula nº 479 do C. STJ, que reza: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” não procedendo a alegação de se tratar de fortuito externo.

Por oportuno, como aqui já se decidiu, em casos análogos:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos material e moral. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Alegação da autora de que foi vítima de roubo e coagida a entregar seu aparelho celular, sendo surpreendida posteriormente com quatro empréstimos celebrados com o réu em seu nome, bem assim diversas transferências em sua conta corrente. Falta de prova de que as operações nos valores impugnados eram usuais e rotineiras no perfil de consumo da autora. Verificação de falha na segurança do serviço bancário disponibilizado à consumidora. Acerto na declaração da inexigibilidade das operações financeiras e da ordem de restituição dos valores à autora. Operações fraudulentas cujas parcelas não foram estornadas mesmo após a contestação fundamentada. Danos morais configurados. Indenização, arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Descabimento do pleito de sua redução. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença preservada. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

(Apelação Cível nº 1010494-93.2023.8.26.0229; Relator JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 05/11/2024).

E, nesta Turma Julgadora:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido. 1. Transferência de valores via PIX realizada logo após o

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

roubo do aparelho celular do autor, que continha aplicativo para movimentação bancária. Correntista comunicou o roubo à instituição financeira. Falha de segurança interna do Banco, que não identificou e bloqueou as transações bancárias realizadas fora do padrão do correntista. Prestação de serviços deficitária. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno (Súmula 479 do STJ). 2. Mantida a condenação do réu a restituir ao autor os valores desviados de sua conta bancária e a indenização por danos morais in re ipsa, fixada em primeiro grau em R\$ 5.000,00, sobretudo diante da inclusão indevida do nome do requerente em cadastros de inadimplentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(Apelação Cível nº 1141627-63.2023.8.26.0100; Relator REGIS RODRIGUES BONVICINO; j. 06/11/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Realização de transferências via Pix não reconhecidas pelo autor – Roubo de aparelho celular imediatamente reportado à autoridade policial – Prova produzida que comprovou que o réu falhou no monitoramento das despesas, tendo em vista que as transações fogem ao perfil do autor, principalmente em razão do curto espaço de tempo entre as operações – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Devolução dos valores descontados que é de rigor, observada a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça (EAREsp676608/RS) – Danos morais configurados – Autor que, além de ter operações indevidas realizadas em seu nome, consistentes em empréstimo e sucessivas transferências via "pix", teve seu nome negativado nos órgão de proteção ao crédito, em razão da parcela do empréstimo realizado de forma fraudulenta – "Quantum" indenizatório fixado com moderação na espécie – Majoração da verba honorária de sucumbência, com fundamento no art. 85, §11, do CPC – Recurso improvido.

(Apelação Cível nº 1009626-74.2024.8.26.0005; Relatora LÍGIA ARAÚJO BISOGNI; j. 25/10/2024)

E, no que diz respeito à condenação em indenização, não se constata desacerto na sentença recorrida, que bem delineou a postura da requerida, que se recusou em solucionar o caso, agravando a angústia e o sofrimento impingidos ao autor.

Ainda nesse sentido, não vislumbro a possibilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

de redução do *quantum* indenizatório fixado na sentença (R\$ 4.000,00), em especial considerando a sua função pedagógica, devendo servir para estimular a requerida na adoção de meios mais eficazes para lidar com situações como a presente que, infelizmente, não podem ser adjetivadas como imprevisíveis, sendo que a agilidade e eficiência no atendimento quando do contato com o cliente são cruciais para evitarem-se consequências graves e prejudiciais, como as vivenciadas pelo requerente.

Portanto, por qualquer ângulo que se analise a questão, deve ser mantida a sentença singular, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência recursal, majoro a verba honorária fixada na origem, de 10% para 15% do valor da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

JORGE TOSTA
Relator