PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
22ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÕES CÍVEIS N. 0809658-46.2024.8.19.0203

Apelante 1:	BANCO BV S.A.
Apelante 2:	JORGE JARBAS DE AZEVEDO
Apelante 3:	BANCO SANTANDER BRASIL S.A.
Apelante 4:	ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S. A.
Apelados:	OS MESMOS
Relator:	DESEMBARGADOR **CELSO SILVA FILHO**
Juízo de origem:	**11º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 - INST. BANCÁRIAS**

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS RECÍPROCAS. FRAUDE BANCÁRIA, MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL, POR NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. RECURSO DO BANCO BV S.A. DESPROVIDO. RECURSOS DE BANCOS SANTANDER BRASIL S.A. e ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S. A. PARCIALMENTE PROVIDOS. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. D. Magistrado declarou a inexistência dos débitos impugnados, determinou o cancelamento das cobranças e a abstenção de negativação do nome do autor, e a decisão proferida em embargos de declaração fixou indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) saber se a fraude praticada por terceiros, com uso de cartão e senha, afasta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras; (ii) saber se houve prova suficiente para manter a condenação por dano moral em relação a ambas as instituições financeiras; e (iii) saber se cabe majorar a indenização por dano moral e fixar, desde logo, multa coercitiva.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. **RECURSO DO BANCO BV S.A. -** A fraude narrada insere-se no fortuito interno da atividade bancária. O uso formal de *chip* e senha não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, quando ausente

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
CELSO SILVA FILHO:15632 Assinado em 21/10/2026 19:19:49
Local: GAB. DES CELSO SILVA FILHO

demonstração de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de transações atípicas.
6. Não ficou caracterizada culpa exclusiva da vítima. A conduta do consumidor foi induzida por ardil de terceiros, em contexto de engenharia social, o que não rompe o nexo causal nas relações de consumo.
7. Artifício destinado justamente a obter, sob aparência de normalidade, a atuação do consumidor. Não se está diante de comportamento livre e consciente, apto a deslocar integralmente a causa do dano para a órbita exclusiva do autor, mas de conduta induzida por fraude sofisticada.
8. Deve ser mantida a declaração de inexistência dos débitos e a obrigação de cancelamento das cobranças, em relação às operações fraudulentas, inclusive porque uma das instituições financeiras reconheceu o estorno de compra indevida, confirmando sua vinculação ao evento danoso material.
9. **RECURSOS DE ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S. A. E BANCO SANTANDER BRASIL S.A. -** O dano moral subsiste apenas em relação à instituição financeira contra a qual houve prova documental de negativação indevida.
Ausente prova segura de inscrição restritiva, promovida pelo Banco Santander, de forma que deve ser afastada sua condenação extrapatrimonial, pois o fundamento da condenação foi precisamente a negativação indevida.
10. A Zurich Santander Brasil Seguros S/A figura no apelo, mas não integrava o polo passivo remanescente da fase sentencial, que prosseguiu apenas em face de BANCO VOTORANTIM S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., sendo a sentença recorrida dirigida, exclusivamente, a esses réus. A questão securitária, ademais, não foi objeto de condenação na sentença nem nos embargos.
11. **RECURSO DO AUTOR -** O valor da indenização fixado mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.
Não cabe fixação imediata de *astreintes*, pois a sentença já resguardou a possibilidade de cominação, em caso de descumprimento concreto na fase de cumprimento.
IV. DISPOSITIVO: DESPROVIMENTO DO RECURSO DO BANCO BV S.A. PARCIAL PROVIMENTO DOSS RECURSO DE ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S. A. E BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. DESPROVIMENTO DO RECURSO DE JORGE JARBAS DE AZEVEDO (autor).
Tese de julgamento: "1. A fraude bancária praticada por terceiros mediante engenharia social e uso de maquineta adulterada constitui fortuito interno e não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. O uso de cartão com chip e senha não exclui, por si só, o dever de indenizar, quando a instituição financeira não demonstra mecanismos eficazes de prevenção a transações atípicas. 3. A culpa

exclusiva da vítima não se configura quando a atuação do consumidor decorre de induzimento fraudulento apto a mascarar a irregularidade da operação. 4. A condenação por dano moral fundada em negativação indevida exige prova segura da inscrição restritiva atribuível à instituição financeira demandada. 5. Mantém-se o valor da indenização por dano moral quando não evidenciada desproporção manifesta. 6. A fixação de astreintes pode ser postergada para o cumprimento de sentença, se ausente demonstração atual de descumprimento do comando judicial."
Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 2º; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; Lei nº 14.905/2024.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 466; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2052228, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023, DJe 15.09.2023; TJRJ, Embargos Infringentes 2007.005.00374, Rel. Des. Letícia Sardas, 20ª Câmara Cível, j. 07.11.2007.

ACÓRDÃO

Discutidos estes autos dos recursos em epígrafe, ACORDAM os Desembargadores que compõem a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar os presentes recursos, nos termos da certidão de julgamento, lavrada pela Secretaria deste Órgão Julgador.

VOTO

Cuida-se de apelações interpostas no processo nº 0809658-46.2024.8.19.0203, oriundo de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada por JORGE JARBAS DE AZEVEDO em razão de fraude conhecida como "golpe do motoboy" [ID220635762].

Em sede de exordial, o autor alega estava em sua residência, quando sua mãe, uma senhora de 90 anos de idade, recebeu uma ligação, número: (21) 96761-6186, em que uma pessoa informava que estava próximo de sua casa para fazer uma entrega de um presente para sua neta, já que era data de seu aniversário.

A mãe do autor lhe passou o telefone e o autor disse ao entregador que poderia receber o presente de sua filha para ela.

O entregador chegou rapidamente em seu endereço e cobrou uma taxa de entrega de R$ 7,00 (sete reais), entretanto informou que só aceitava pagamento em cartão de crédito ou débito.

O demandante entrou em casa, pegou o cartão, o entregador inseriu na máquina e entregou para o autor colocar a senha.

O autor conferiu o valor na tela antes de colocar sua senha, constava R$ 7,00 e por três vezes a máquina dava como não aprovado.

O autor usou seus três cartões, já que cada um negava passar o valor de sete reais. Inconformado, o autor informou que faria um PIX e entrou em casa para pegar seu telefone celular.

Quando retornou, o entregador já havia ido embora, percebendo então o autor que havia sido vítima de um golpe.

Ao entrar novamente em sua residência, o requerente abriu o aplicativo do Banco e viu que haviam debitado dinheiro de sua conta, bem como realizado compras na função crédito.

DO RECURSO DO BANCO BV S.A. (ID 227201190)

A insurgência do Banco BV contra o reconhecimento da falha na prestação do serviço **não merece prosperar**.

O D. Magistrado reconheceu que o autor, pessoa idosa, foi vítima de fraude bancária estruturada por meio de engenharia social, com utilização de maquineta adulterada e subsequentes transações incompatíveis com o seu perfil, concluindo pela incidência da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com fundamento na teoria do risco do empreendimento e na Súmula 479 do STJ.

Compulsando-se os autos, verifica-se que a tese defensiva do BV de que as transações realizadas com chip e senha afastariam sua responsabilidade não se sustenta, diante da orientação consolidada do STJ no sentido de que fraudes bancárias desta natureza, inclusive aquelas praticadas com uso de cartão e senha mediante ardil, inserem-se no fortuito interno da atividade financeira.

Neste sentido:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." - Tema 466 do STJ

Ainda que a operação conte com autenticação formal, permanece o dever do banco de adotar mecanismos eficazes de prevenção a transações atípicas, notadamente **quando destoantes do padrão do consumidor**, a ver:

Data	Cartão	Função	Valor	Descrição
29/08/2023	Bradesco	Débito	R$ 4.080,00	Conta corrente
29/08/2023	Santander	Crédito	R$ 4.600,00	Loja Dudalinda
29/08/2023	BV	Crédito	R$ 666,68	Loja Dudalinda
29/08/2023	BV	Crédito	R$ 600,00	Loja Dudalinda
29/08/2023	BV	Crédito	R$ 144,95	Mercado Livre

No caso concreto, o banco não demonstrou a adoção de mecanismos aptos a impedir ou ao menos sinalizar as operações irregulares descritas, limitando-se a imputar ao consumidor o risco integral da fraude.

Tal postura contraria a distribuição legal do risco do empreendimento nas relações de consumo.

Também não procede a alegação de culpa exclusiva da vítima. A atuação de terceiros estelionatários, quando relacionada ao próprio ambiente de circulação dos serviços bancários e aos meios de pagamento colocados à disposição do consumidor, não rompe, por si só, o nexo causal. Trata-se de risco inerente ao empreendimento, a atrair a incidência da responsabilidade objetiva prevista no microssistema consumerista.

O contexto narrado revela **artifício destinado justamente a obter, sob aparência de normalidade, a atuação do consumidor**. Não se está diante de comportamento livre e consciente apto a deslocar integralmente a causa do dano para a órbita exclusiva do autor, mas de conduta induzida por fraude sofisticada.

Mantém-se, portanto, o reconhecimento da inexistência do débito e da obrigação de cancelamento das cobranças lançadas pelo BV, tal como decidido em sede de sentença.

Neste sentido, encontra-se a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

> "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. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023 .2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.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 .6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor .8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023 RT vol. 1058 p. 410)

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

No tocante ao dano moral, o BV não apresentou apelação específica contra a decisão complementar de ID252144632, mas apenas recurso interposto antes dos embargos de declaração [ID227201190], posteriormente ratificado em petição de ID253521761.

Ainda assim, a matéria devolvida pelo conjunto recursal permite o exame, sem alteração do resultado.

A negativação indevida promovida pelo BV encontra respaldo documental em [ID108206967] e [ID108206968], sendo apta a configurar dano moral *in re ipsa*, como reconhecido pelo juízo de origem.

Quanto aos **honorários**, não há falar em redução. O percentual de 10% sobre o valor da causa, fixado na sentença, está no piso legal do art. 85, §2º, do CPC e não revela exorbitância.

Por fim, no que tange aos **consectários**, observa-se que a decisão dos embargos já fixou atualização monetária pelo IPCA e juros de mora equivalentes à taxa legal nos termos dos arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação da Lei n. 14.905/2024.

DO RECURSO DOS ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
(ID 261820333)

O recurso do Banco Santander comporta parcial acolhimento.

O D. Magistrado reconheceu a responsabilidade objetiva das instituições financeiras envolvidas pela fraude e declarou a inexistência dos débitos lançados nos cartões do autor, condenando os bancos BV e Santander, solidariamente, a cancelar as respectivas cobranças e a se abster de negativar o nome do autor por tais dívidas.

Tal capítulo deve ser mantido, pois o próprio Santander informou ter estornado o valor de R$ 4.600,00 referente à compra fraudulenta no cartão do autor [ID237580411], o que confirma sua vinculação ao evento danoso material.

Diversa, porém, é a situação do dano moral reconhecido nos embargos de declaração [ID252144632].

O fundamento específico da condenação extrapatrimonial foi a "inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes".

Ocorre que, no conjunto documental disponibilizado, há prova formal de negativação **relacionada ao banco BV**, consistente no comunicado de registro do débito e protesto [ID108206967] e no apontamento restritivo do Serasa em nome do banco BV [ID108206968].

Já em relação ao Banco Santander, o documento juntado pelo autor revela existência de dívida ou pendência financeira perante o Serasa, no valor de R$ 4.864,33, vinculada ao BANCO SANTANDER S/A [ID108206968], mas não há, dentre os documentos apresentados, certidão formal de negativação ou comunicação específica de inclusão em cadastro restritivo emitida pelo Santander nos mesmos moldes do que ocorreu com o banco BV.

A distinção é relevante porque a própria decisão dos embargos lastreou o dano moral no caráter *in re ipsa* da inscrição indevida [ID252144632], e não no mero descumprimento contratual. Sem prova segura de efetiva negativação promovida pelo Santander, não subsiste, em relação a ele, o fundamento específico utilizado para a condenação moral.

Não se desconhece que o autor sofreu transtornos relevantes também em razão da compra fraudulenta no cartão Santander. Contudo, na moldura fática e decisória devolvida pelos autos, a condenação por dano moral foi ancorada expressamente na negativação indevida.

Nessa extensão, deve ser afastada a condenação do Banco Santander ao pagamento da reparação moral.

Desse modo, dá-se parcial provimento ao recurso do Banco Santander para excluir sua condenação solidária ao pagamento de dano moral fixado no ID252144632, mantida, porém, a declaração de inexistência do débito relacionado ao cartão Santander e a obrigação de cancelamento da cobrança indevida, nos termos do ID220635762.

Registre-se, ainda, que a Zurich Santander Brasil Seguros S/A figura no apelo, mas não integrava o polo passivo remanescente da fase sentencial, que prosseguiu apenas em face de BANCO VOTORANTIM S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., sendo a sentença recorrida dirigida, exclusivamente, a esses réus. A questão securitária, ademais, não foi objeto de condenação na sentença nem nos embargos.

DO RECURSO DE JORGE JARBAS DE AZEVEDO (autor)
(ID 262216888)

O autor requer, em síntese, a reforma parcial da sentença para majorar a indenização por danos morais para R$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada um dos réus Banco Votorantim S.A. e Banco Santander (Brasil) S.A., totalizando R$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Não assiste razão ao autor.

O dano moral consiste em ofensa à própria dignidade da vítima, verificando-se sempre que algum atributo da personalidade humana, como a honra, a imagem ou a integridade física, resta lesado.

Nesse sentido coloca-se a lição da Professora Maria Celina Bodin de Moraes:

> "[...] toda e qualquer circunstância que atinja o ser humano em sua condição humana, que (mesmo longinquamente) pretenda tê-lo como objeto, que negue a sua qualidade de pessoa, será automaticamente considerada violadora de sua personalidade e, se concretizada, causadora de dano moral a ser reparado. [...] A definição aqui esboçada parece ser mais útil quando se tratar de verificar, nas concretas circunstâncias, a presença ou ausência do dano moral. De fato, não será toda e qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais, já identificados, quais sejam, a igualdade, a integridade psicofísica, a liberdade e a solidariedade familiar ou social, no plano extrapatrimonial em sentido estrito".[1]

A compensação extrapatrimonial foi fixada em R$5.000,00 na decisão integrativa [ID252144632], valor que, diante das circunstâncias comprovadas nos autos e especialmente considerando-se que a condenação moral deve permanecer vinculada apenas ao agente que comprovadamente promoveu a negativação, revela-se adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Não se desconhece o aborrecimento relevante sofrido pelo autor, pessoa idosa, nem a gravidade da restrição indevida.

Todavia, a majoração pretendida não se justifica quando o montante arbitrado se mostra apto a cumprir as funções compensatória e pedagógica sem ensejar enriquecimento sem causa.

A não majoração se fundamenta, ainda, na necessidade de observância do caráter moderado da reparação civil.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

A intervenção do Tribunal no *quantum* indenizatório somente se recomenda quando verificado valor irrisório ou manifestamente excessivo, o que não ocorre na hipótese.

A quantia fixada em sentença não se distancia, em grau relevante, dos parâmetros normalmente adotados para hipóteses análogas de inscrição indevida, sobretudo em caso sem prova de consequências extraordinárias adicionais além da própria restrição cadastral.

Assim, ausente desproporção flagrante, a manutenção do valor arbitrado é a solução mais consentânea com o sistema de responsabilidade civil.

Nesse sentido:

> "EMBARGOS INFRINGENTES. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE. ARBITRAMENTO. 1. O arbitramento judicial é, sem dúvida, o meio mais eficiente para a fixação do dano moral. 2. Cabe ao julgador, de acordo com o seu prudente arbítrio, atentando para a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, estimar uma quantia a título de reparação pelo dano moral. 3. O princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. 4. O juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do dano, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem necessárias. 5. O dano não pode ser fonte de lucro, nem pode ser se valor tão insignificante que não sirva de repreensão ao ofensor. 6. Redução do quantum indenizatório para R$ 4.000,00. 7. Provimento dos embargos infringentes." (Embargos Infringentes nº 2007.005.00374, 20ª C. Cível, rel. Des. Letícia Sardas, j. 07/11/2007, sem grifos)."

Quanto às astreintes, o autor requer a fixação de multa coercitiva para assegurar a obrigação de retirar e/ou se abster de negativar seu nome.

O D. Magistrado fixou em sede de sentença que os réus se abstivessem de incluir o nome do autor em cadastros de inadimplentes por tais dívidas, "sob pena de multa a ser fixada em caso de descumprimento" [ID220635762].

A multa cominatória pode ser fixada de plano ou posteriormente, de ofício ou a requerimento, caso se revele necessária à efetivação da tutela específica.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

No caso, a sentença preservou essa possibilidade para a hipótese de descumprimento futuro.

Não se mostra necessária, nesta sede, a cominação prévia de astreintes em abstrato, sobretudo porque não há, nos documentos recursais, demonstração atual e específica de resistência superveniente ao comando judicial após a sentença.

A existência pretérita de negativação e protesto foi justamente o que embasou o acolhimento do mérito. A multa coercitiva poderá ser fixada no cumprimento de sentença, caso se verifique resistência ou descumprimento concreto.

Assim, mantém-se a solução sentencial também nesse ponto.

Por tais razões, voto no sentido de:

1. NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DO BANCO BV S.A.

1.

2. **DAR PARCIAL PROVIMENTO AOS RECURSOS DE ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S. A. E BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**, para excluir sua condenação ao pagamento de indenização por dano moral
3. , mantidos os demais termos da condenação material e obrigacional constantes da sentença de ID220635762.

3. NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DE JORGE JARBAS DE AZEVEDO (autor).

Rio de Janeiro-RJ, na data da assinatura digital.

CELSO SILVA FILHO
Desembargador Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ