



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000005391

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017690-37.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado BRUNO DA COSTA CARRERA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 NELSON JORGE JÚNIOR (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1017690-37.2024.8.26.0405

APELANTE: BANCO SANTANDER S.A.

APELADO(A): BRUNO DA COSTA CARRERA

COMARCA: OSASCO

JUIZ(A): LIEGE GUELDINI DE MORAES

VOTO Nº 6403

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais. Requerente vítima de sequestro, promovendo os criminosos, enquanto mantinham aquele em cárcere, as transações bancárias objeto da contenda. Sentença de procedência. Insurgência do requerido. RESPONSABILIDADE DO REQUERIDO independente da prova de culpa, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Prestação defeituosa do serviço identificável pelo fato de se não ter apercebido o requerido do caráter absolutamente díspar assumido pelas transações fraudulentas. Casa bancária a que possível a supressão da conduta lesante, quando destoou esta da usual movimentação financeira adotada pelo requerente, de modo que, ao não o fazer, concorreu no surgimento do dano, não havendo que se falar em culpa exclusiva de terceiro. Ausência das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MATERIAL indenizável, correspondendo aos valores que da conta bancária do requerente foram subtraídos pelos criminosos. DANO MORAL. Falha na prestação do serviço bancário que fez bem sucedida a ação dos criminosos, implicando na subtração de significantes recursos do requerente, que se viu agrilhado, ainda, a dois contratos não desejados e em valor também avultado. Fatos transbordantes por além do mero dissabor ou incômodo usual, trespassando a subjetividade do vitimado e autorizando a lenificação. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Critério de proporcionalidade e circunstâncias do caso mostram adequado o valor da indenização por dano moral atribuído pelo julgador singular (R\$5.000,00). Precedentes desta C. Câmara. CONCLUSÃO. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 128/133, que julgou “[...] *PROCEDENTE o pedido para confirmar o provimento jurisdicional de urgência antecipado e declarar a inexigibilidade de todos os débitos mencionados na petição inicial, ocorridos no 12 de outubro de 2023, consistentes em contrato de financiamento e operações de transferências pelo sistema PIX, que totalizaram R\$ 40.808,00, realizados por meio do aplicativo, além dos encargos contratuais de qualquer natureza sobre eles incidentes; e condenar a parte ré a: A) restituir as quantia subtraídas da conta bancária de titularidade da parte autora, com acréscimo de correção monetária desde cada lançamento, corrigida pela Tabela Prática do E. TJ/SP, e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 0/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC). B) e a reparar o dano moral ocasionado à parte autora, ora arbitrado em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir desta sentença, em conformidade com a Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com incidência de juros legais de mora na forma acima exposta, incidentes a partir da citação, por se tratar de ilícito contratual. Com isso, dou o feito por extinto, nos termos do art. 487, I, do CPC. Diante da sucumbência, a parte ré arcará com custas e despesas processuais e honorários à parte contrária, arbitrados em 10% do valor da condenação*” (fls. 132/133).

Recorre o requerido (fls. 147/158), aduzindo que as transações impugnadas foram realizadas por intermédio da aposição de senha

pessoal do correntista e apresentação de cartão com *chip*, de modo que somente poderiam ter surtido de atuação do próprio requerente ou de terceiro a que tenham sido comunicados os meios de segurança, fatos ambos a impedirem a responsabilização da casa bancária. Imputa culpa exclusiva ao requerente, aventando, ainda, ter ocorrido fortuito externo. Sustenta inexistir prova de dano material indenizável, não estando demonstrada, ainda, lesão imaterial passível de compensação. Subsidiariamente, defende a minoração do valor indenizatório imaterial. Reitera não ter praticado ato ilícito. Requer a reforma do julgado.

Contrarrazões a fls. 180/185.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso interposto, pois tempestivo e adequadamente preparado (fls. 159/160).

O recurso soçobra.

Tornou-se incontestado, no curso dos autos, que as operações controvertidas se deram não por ato do requerente, mas, antes, pela atuação de terceiros criminosos que àquele sequestraram e, por violência física e psíquica, obtiveram acesso a aplicativo bancário da vítima.

Discute-se, apenas, se à casa bancária seria atribuível responsabilização pelo ocorrido.

Pois bem.

A responsabilidade do requerido independente da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, diploma aplicável à hipótese.

Somente seria isento o requerido de responsabilização, pois, se aqui se delineasse inexistência de defeito no serviço prestado ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, do

Código de Defesa do Consumidor.

A prestação defeituosa do serviço, contudo, é bem identificável pelo fato de se não ter apercebido o requerido do caráter absolutamente díspar assumido pelas transações fraudulentas, que em tudo escaparam por além daquelas usualmente praticadas pelo requerente.

É dizer, no período de horas, foram realizadas quatro operações via *Pix*, no significativo valor total de R\$13.795,00 (fls. 34/37), e a contratação de dois empréstimos, no valor total de R\$27.010,11 (fls. 38/45), práticas que evidentemente distam daquelas usuais ao uso do produto bancário.

Referida discrepância no padrão de uso do sistema bancário, pelo requerente, parece bastante à identificação, pelo requerido, da desvalia das contratações, o que, todavia, não ocorreu, surdindo, daí, falha na prestação do serviço hábil a implicar na responsabilidade do fornecedor, mesmo porque *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”* (Súmula de nº 479 do E. STJ).

Nem se diga, no passo, que culpados pelo evento danoso, com exclusividade, os terceiros criminosos, pois, como já mencionado, à casa bancária surgiu possibilidade de supressão da conduta lesante, quando destoou esta da usual movimentação financeira adotada pelo requerente, de modo que, ao não o fazer, concorreu no surgimento do dano, responsabilizando-se.

Inadmissível, no mais, o reconhecimento de culpa exclusiva do requerente, pois tal circunstância seria desconexa da incontroversa narrativa por sobre a qual se fundou a pretensão, de que vitimado aquele por terceiros criminosos, em subjugação grave, mediante violência e cárcere.

Assim, ausentes quaisquer das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor,

escorreita a declaração de inexigibilidade dos débitos advindos das operações controvertidas e responsabilização do requerido pelos danos daí despontados.

Este, aliás, o entendimento externado, em casos similares, por esta. C. Câmara:

“Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais– Sequestro relâmpago – Realização de compras com cartão e senha do autor – Sentença de parcial procedência, declarando inexigível o valor – Inconformismo do Banco – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) – Banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de cautelas para coibir a consumação de compras incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Falha na prestação do serviço do Banco evidenciada. Recurso do autor – Danos morais - Acolhimento - Sucumbência integral do réu – RECURSO DO AUTOR PROVIDO, DESPROVIDO O RECURSO DO RÉU.” (TJSP; Apelação Cível 1012529-62.2022.8.26.0002; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 09/05/2024, destaque nosso)

“APELAÇÃO CÍVEL. ação de restituição de valores c/c com dano moral e material. Apelo dos bancos réus. Sequestro relâmpago. Impugnação das transações realizadas na conta corrente do autor. Operações que fogem do perfil de gasto do consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação de serviços evidenciada. Pluralidade de operações em curto espaço de tempo. Casas bancárias que podiam suprimir a conduta lesiva quando a movimentação financeira da conta destoou da usualmente adotada pelo autor, de modo que concorreu com o dano, não havendo que se falar em culpa exclusiva de terceiros. Ausência das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Danos materiais configurados. Inexigibilidade das compras feitas no cartão de

crédito. Danos morais configurados. Autor que esteve privado de recursos de expressivos valores. Quantum indenizatório que não comporta redução. Observância dos princípios de proporcionalidade e razoabilidade. Base de cálculo dos honorários sucumbenciais que deve observar a ordem do art. 85, §2º, CPC. Honorários arbitrados por equidade que devem ser mantidos, no entanto, ante a ausência de recurso do autor. Sentença mantida. RECURSOS DOS RÉUS DESPROVIDOS, com majoração da verba honorária.” (TJSP; Apelação Cível 1002587-11.2021.8.26.0238; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibiúna - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 08/05/2024, destaque nosso)

A subtração indevida de valores da conta do requerente, por desídia do requerido, implica, evidentemente, em dano material indenizável, pois corresponde ao decréscimo do patrimônio do demandante por razão de ilícito praticado pelo demandado.

Inescapável, por conseguinte, a condenação do requerido também na reparação do requerente pelos valores que de sua conta foram subtraídos pelos criminosos, tal qual constou em sentença.

Há, também, dano moral passível de compensação.

A lesão moral deva ser grave o bastante para tornar razoável sua compensação com uma vantagem patrimonial, como lenitivo. Trata-se do “[...] *resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros*” (STJ, REsp n. 669.914/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 25/3/2014, DJe de 4/4/2014).

Daí que “[...] *só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento,*

mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 87).

É dizer, “[...] não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. [...] Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (SANTOS, Antônio Jeová, in Dano moral indenizável, 2ª ed., São Paulo: Lejus, 1999, p. 116).

Isso, pois, “nessa tendência de vulgarização e banalização da reparação por danos morais, cumpre aos julgadores resgatar a dignidade desse instituto que, conforme nos ensina CAHALI, foi penosamente consagrado no direito pátrio. Esse resgate passa, necessariamente, por uma melhor definição de seus contornos e parcimônia na sua aplicação, para invocá-lo apenas em casos que reclamem a atuação jurisdicional para o reparo de grave lesão à dignidade da pessoa humana” (STJ, REsp n. 1.426.710/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/10/2016, DJe de 9/11/2016).

No presente caso, em virtude da falha do requerido na prestação do serviço bancário, acabou bem sucedida a ação dos criminosos, que realizaram transações indevidas e subtraíram parte significativa dos recursos do requerente, agrilhoando este, ainda, a dois contratos não desejados e em valor também avultado.

Tais circunstâncias, transbordantes por além do mero dissabor ou incômodo usual, trespassam a subjetividade do vitimado e autorizam a lenificação.

A mesmo passo:

*“APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) – INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL – Pretensão do banco de reforma da r.sentença que julgou procedentes pedido de indenização por danos materiais e por dano moral - Descabimento – Autora que foi vítima de sequestro-relâmpago – Realização de operações que diferiam do padrão de consumo – Falha do sistema de segurança do agente financeiro, que não identificou as operações fraudulentas, nem impossibilitou a sua consumação – Responsabilidade objetiva do agente financeiro (CDC, art. 14), pelo risco da atividade que desempenha (CC, art. 927, par. único), por inobservância ao dever de segurança e pela má prestação dos serviços bancários – **Dano moral configurado - RECURSO DESPROVIDO.**”* (TJSP; Apelação Cível 1115280-27.2022.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/07/2023; Data de Registro: 14/07/2023, destaque nosso)

Ao valor indenizatório, agora.

Na fixação do *quantum* indenizatório imaterial, deve se atentar o juízo ao princípio da proporcionalidade, de modo a arbitrar quantia razoável a lenir o sofrimento experimentado pelo lesado, sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito, ademais atendendo ao fim de impelir o lesador a não mais promover tais condutas desviantes.

Noutros termos, “[...] a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp n. 318.379/MG, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 20/9/2001, DJ de 4/2/2002, p. 352).

A propósito, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

"Razoável é aquilo que é sensato, comedido,

moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. [...] Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes." (in Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 98).

Ainda, o E. STJ:

“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. DANO MORAL. AGRESSÕES POR SEGURANÇAS DE SHOPPING CENTER. INDENIZAÇÃO. QUANTUM. HONORÁRIOS. CONDENAÇÃO. OBSERVÂNCIA AO ART. 21, CPC. RECURSO DESACOLHIDO. I - A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica. [...]” (STJ, REsp n. 215.607/RJ, relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/8/1999, DJ de 13/9/1999, p. 72)

Também o entendimento deste E. Tribunal de Justiça: *“a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa” (RT 706/67).*

No passo, observadas as circunstâncias todas que dão fundo à lide, e de modo a que se adote compensação que não constitua enriquecimento sem causa da parte requerente, mas que desestime a prática de novos atos lesivos, pela parte requerida, mostra-se adequado o valor indenizatório

fixado pelo julgador singular (R\$5.000,00).

Tal quantia bem atende aos critérios de prudência e razoabilidade, nivelando-se com aquela usualmente conferida por esta C. Câmara, em casos símiles:

“APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL – SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) – Pretensão do réu de reforma da r.sentença que julgou procedente pedido de indenização por dano material – Descabimento - Autora que foi abordada em via pública e coagida a permitir a realização de operações – Responsabilidade objetiva do agente financeiro (CDC, art. 14), pelo risco da atividade que desempenha (CC, art. 927, par. único), por inobservância ao dever de segurança e pela má prestação dos serviços bancários – Danos materiais decorrentes das operações realizadas fraudulentamente – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL – SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) – DANO MORAL – Pretensão das autoras de reforma da r.sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral – Cabimento - Dano moral configurado pelo desgaste físico, emocional e psíquico enfrentado pelas vítimas, bem como pelo prejuízo financeiro suportado – Indenização por dano moral fixada em R\$5.000,00 – RECURSO DAS AUTORAS PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1021315-82.2023.8.26.0577; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024, destaque nosso)

“APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL – SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) – Pretensão do réu de reforma da r.sentença que julgou procedentes os pedidos de declaração de inexistência de dívida e de indenização por dano material e moral – Descabimento - Autor que foi abordado em via pública e coagido a permitir a realização de operações – Responsabilidade objetiva do agente financeiro (CDC, art. 14), pelo risco da atividade que desempenha (CC, art. 927, par. único), por inobservância ao dever de segurança e pela má prestação dos serviços bancários – Danos materiais

decorrentes das operações realizadas fraudulentamente – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL – SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) – DANO MORAL – Pretensão do autor de reforma da r.sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral – Cabimento - Dano moral configurado pelo desgaste físico, emocional e psíquico enfrentado pela vítima, bem como pelo prejuízo financeiro suportado – Hipótese em que, nos casos de protesto e inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura 'in re ipsa', prescindindo de prova - Indenização por dano moral fixada em R\$5.000,00, como pretendido pelo autor – RECURSO DO AUTOR PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001331-56.2022.8.26.0704; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2023; Data de Registro: 13/03/2023, destaque nosso)

“APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL – SEQUESTRO-RELÂMPAGO (EXTORSÃO) - ILEGITIMIDADE ATIVA – DANO MATERIAL E DANO MORAL - Pretensão de reforma da r.sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano material e por dano moral – Cabimento - Autor que é sócio de pessoa jurídica titular de conta corrente e do cartão de crédito objeto do golpe – Hipótese em que foi a sociedade empresária quem suportou os efeitos desses eventos noticiados pelo autor – Ilegitimidade ativa configurada – Autor que foi abordado em via pública e coagido a realizar saques em sua conta corrente – Responsabilidade objetiva do agente financeiro (CDC, art. 14), pelo risco da atividade que desempenha (CC, art. 927, par. único), por inobservância ao dever de segurança e pela má prestação dos serviços bancários – Danos materiais decorrentes dos saques fraudulentos da conta do autor – Dano moral configurado pelo desgaste físico, emocional e psíquico enfrentado pela vítima, bem como pelo prejuízo financeiro suportado – Indenização por dano moral fixada em R\$5.000,00 – RECURSO PROVIDO, porém, reconhecida a ilegitimidade ativa em relação a parte do pedido, relativa aos prejuízos sofridos pela sociedade que o autor integra como sócio.” (TJSP; Apelação Cível 1043170-38.2019.8.26.0002; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2021; Data de Registro: 08/01/2021, destaque nosso)

Assim, em tudo escoreita a sentença lançada, que merece manutenção.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO** provimento ao recurso, majorando a 12% do valor da condenação os honorários sucumbenciais devidos ao causídico do requerente, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Márcio Teixeira Laranjo

Relator