



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289090

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039720-11.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JIMMY RIBEIRO FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1039720-11.2023.8.26.0564

Relatora: MARCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II

Apelante: **Banco Santander Brasil S/A**

Apelado: **Jimmy Ribeiro Fernandes**

Comarca: **São Bernardo do Campo (7ª Vara Cível)**

Juiz(a): **Dr(a). Fernando de Oliveira Domingues Ladeira**

Voto nº **3442**

CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE OCORRIDA NO INTERIOR DA AGÊNCIA EM TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO.

Cartão retido em caixa de autoatendimento situada no interior da agência. Por orientação de pessoa trajada com uniforme de funcionário do banco, utilizou o telefone afixado na parede interna da agência, próximo aos caixas eletrônicos. Ao ouvir a gravação, marcou as opções relativas ao bloqueio e cancelamento do cartão, sendo informado ao final que o cartão havia sido cancelado e que receberia novo cartão em 20 dias. Decorrido o prazo, sem receber o cartão, dirigiu-se à agência bancária e foi surpreendido com a informação de que o cartão estava ativo e havia sido retirado de sua conta o valor de R\$ 176.184,19. **APELAÇÃO DO RÉU.** Falha na prestação de serviço comprovada. Fraude que ocorreu dentro da agência bancária. Dano e material comprovado. Dano moral afastado. **DISPOSITIVO: RECURSO PROVIDO EM PARTE, APENAS PARA AFASTAR A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA RATIFICADA QUANTO AOS DEMAIS FUNDAMENTOS.**

Trata-se de APELAÇÃO interposta pelo Banco Santander Brasil S/A em face da r. sentença de fls.101/105, por ter julgado procedentes os pedidos iniciais, condenando-o ao pagamento de R\$176.184,19 corrigido desde a data do ocorrido e com juros da citação, e condenando o réu ao pagamento de danos morais no importe de R\$10.000,00 a ser corrigido monetariamente a partir do seu arbitramento e com juros moratórios da citação.

Inconformado com a sentença, apela o Réu (fls.108/118), aduzindo, em síntese, *i)* a ausência de conduta ilícita da instituição bancária; *ii)* a ausência de dano moral; *iii)* redução do valor indenizatório pelo princípio da eventualidade; *iv)* da inexistência de dano material; *v)* da incidência de juros moratórios.

Recurso tempestivo e recolhido preparo.

O Autor, por sua vez, em contrarrazões (fls.124/130) afirma que o recurso de apelação do réu tem informações que mostram má-fé, por apresentar provas contrárias à verdade. Afirma a existência de falha na prestação de serviço da parte ré, que acarretaram danos morais para a parte autora.

É a síntese do necessário.

O recurso comporta parcial provimento.

Busca o autor ressarcimento dos valores descontados de sua conta indevidamente, em razão de fraude ocorrida no interior da agência bancária.

O banco, por sua vez, busca mostrar a responsabilidade do autor, visto ter fornecido seus dados para terceiros; a ausência de conduta ilícita realizada pelo banco e ausência de dano moral.

As razões recursais merecem acolhida, mas em parte.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Inexistindo fundamento para reforma da sentença, vez que suficientemente motivada, ratifica-se naquilo que entendo que deva ser mantida,

cujos termos passo a transcrever, naquilo que interessa ao julgamento do recurso.

"A impugnação ao valor da causa não pode ser acolhida, pois o montante indicado é exatamente o benefício econômico pretendido. As preliminares confundem-se com o mérito e assim serão apreciadas.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, nos termos do artigo 355, I do Código de Processo Civil.

A alegação da parte autora de que foi vítima de fraude por meio de transferência realizadas por meio de seu cartão que fora fraudado e ficou preso nos terminais de auto-atendimento da ré são verossímeis, valendo salientar que a alegação de que não efetuou a transação consiste em prova negativa impossível de ser produzida, tanto que denominada prova diabólica.

É certo, inclusive, que a existência de saques indevidos em contas-correntes, uso indevido de cartão de crédito e empréstimos fraudulentos vem se constituindo em prática comum, e a jurisprudencial pacificou-se no sentido da responsabilidade objetiva da requerida pelo ocorrido.

De mais a mais, todo terminal de auto-atendimento é dotado de câmeras, portanto, a ré tinha condições de verificar a movimentação no local na data e horário dos fatos, sem contar que é seu dever obstar que criminosos instalem dispositivos nessas máquinas para reter o cartão ou instalar extensões nos interfones que estão no local, o que indica clara falha de segurança.

Não há falar em responsabilidade exclusiva da vítima, pois é da instituição financeira a responsabilidade de oferecer segurança nas transações por meios eletrônicos ou terminais de auto-atendimento, pois é quem se favorece destes mecanismos ao dispensar manutenção de agências e funcionários, portanto, a esQUIVA em assumir sua responsabilidade tangencia mesmo a má-fé.

Nesse sentido a jurisprudência do TJSP:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatória. Golpe do cartão retido. Fatos ocorridos no interior de agência bancária, ainda que fora do horário de expediente. Transações não reconhecidas. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 479 do STJ e art. 14, do CDC. Falha no dever de segurança e vigilância. Dever de restituição das quantias subtraídas da conta corrente.

Dano moral. Ocorrência. Lesão a direito de personalidade. Fatos que suplantam o limite do mero aborrecimento. "Quantum" indenizatório mantido. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001268-12.2023.8.26.0505; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 23/04/2024)

Apelação. Ação de ressarcimento de valores c.c. Danos morais. Cartão retido no caixa eletrônico do banco réu. Operações indevidas. Banco réu que

embora tenha sido noticiado acerca do bloqueio do cartão não tomou as cautelas devidas para evitar a fraude perpetrada. Fortuito Interno. Incidência da Súmula 479 do STJ.

Conduta do banco, que se mostrou indiferente às angústias que foram suportadas pelo consumidor. Dever de indenizar bem reconhecido. Restituição devida. Danos morais mantidos, sem redução do valor. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso desprovido.” (Apelação Cível 1007807-74.2017.8.26.0126; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2019; Data de Registro: 19/12/2019)

Ademais, a responsabilidade da instituição financeira foi sedimentada na Súmula 479 do STJ que dispõe: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias’

O autor pede a reparação material. A parte requerida sequer impugnou os valores apontados pelo consumidor, seja do montante das transferências, seja do valor do empréstimo, remanescente em aspectos genéricos que não lhe favorece.

Por conseguinte, conclui-se deverá ser condenada na devolução do valor sacado da conta total de R\$ 176.184,19 corrigido desde a data da transação e com juros da citação;”

Quanto aos danos morais, o recurso deve ser acolhido.

Afirma Carlos Roberto Gonçalves citando Sérgio Cavalieri: "(...) só se deve reputar como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira imensamente 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 os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo" (Responsabilidade civil, 11ª ed., p. 616).

Com vistas a tal ensinamento, ainda que tenha havido grande desconforto por parte do autor, não há nos autos relato de ter padecido qualquer sofrimento de ordem psicológica a ponto de interferir em seu equilíbrio emocional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para afastar a indenização por dano moral, mantendo, no mais, a r sentença por seus próprios fundamentos.

MARCIA TESSITORE
RELATORA