



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1000380-62.2024.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante/apelado MARCELO ALFEU DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Não conheceram o recurso do réu e deram provimento ao recurso do autor. V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 48402

Apelação Cível n. 1000380-62.2024.8.26.0358

Comarca de Mirassol

Apelantes: **MARCELO ALFEU DA SILVA e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**

Apelados: os mesmos

Juíza de Direito Dra. Natália Berti

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. DANO MORAL. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A FALHA DE SEGURANÇA QUE PERMITIU A REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS E A RECUSA DO BANCO EM BLOQUEAR AS OPERAÇÕES ACARRETA DANO MORAL AO CONSUMIDOR. RECURSO DO REQUERIDO INTEMPESTIVO E NÃO CONHECIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de subsídio cumulada com pedido de indenização por dano moral, decorrente de utilização indevida de cartão de crédito após roubo. O autor, cliente do banco réu, teve seu cartão utilizado por infração, solicitando o bloqueio e cancelamento das transações, mas o banco apenas bloqueou o cartão, mantendo a cobrança dos valores indevidos.

II. Questão em Discussão

2. (i) A questão em discussão consiste em definir se uma instituição financeira pode ser responsabilizada pelas transações realizadas após o roubo do cartão de crédito. (ii) Verificar se há fundamento para as declarações do banco ao pagamento de indenização por dano moral.

III. Razões de Decidir

3. O banco não comprovou a regularidade das operações contestadas, limitando-se a afirmar que foram realizadas com uso de cartão físico e senha, sem demonstrar a eficácia das transações em estabelecimento físico.

4. A discrepância entre os valores das transações impugnadas e o perfil de consumo do autor reforça a denúncia de fraude, impondo ao banco o dever de bloqueio e verificação de segurança, o que não foi feito.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso do banco não conhecido, diante da intempestividade. Recurso do autor provido para condenar ou exigir o pagamento de indenização por dano moral no valor pretendido de R\$ 10.000,00.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. A falha de segurança que permitiu a realização de transações fraudulentas e a recusa do banco em bloquear as operações acarreta dano moral ao consumidor.

Legislação Citada:

• Código de Defesa do Consumidor, artigo 14; Código Civil, artigos 389, 404 e 406 (redação da Lei n. 14.905/2024).

Jurisprudência Citada:

• STJ, Súmula 479; TJ-SP, Apelação Cível n. 1010399-97.2019.8.26.0554; STJ, REsp 248.764/MG.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1:- Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral, decorrente de utilização indevida de cartão de crédito em razão de crime. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “*Trata-se de Ação de Inexigibilidade de Débito c/c Danos Morais ajuizada por MARCELO ALFEU DA SILVA em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., todos com qualificações nos autos. Em apertada síntese, a parte requerente é cliente do requerido, o qual administra cartão de crédito de sua titularidade, e foi vítima de roubo, ocasião em que foram realizados dois pagamentos pelo criminoso. Em seguida aos fatos, o autor contatou o banco, comunicando o ocorrido e solicitou o bloqueio do cartão e o cancelamento das transações. Entretanto, o banco realizou apenas o bloqueio do cartão, mantendo a cobrança dos pagamentos fraudulentos. Assim, requereu a procedência da ação, a fim de que o débito citado ser declarado inexistente e para ser indenizado pelos danos morais sofridos. Juntou documentos (fls. 17/31). Assistência Judiciária concedida (fls. 44/46). Tutela antecipada deferida (fls. 66/72). Citação regular da parte requerida (fls. 76). Contestação apresentada (fls. 80/140). Réplica anotada (fls. 149/159). Decisão (fls. 160/161). Os autos vieram conclusos*” (fls. 166).

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação. Consta do dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pela autora, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar inexigíveis as despesas elencadas às fls. 21/22. Defiro a tutela para que a parte requerida se abstenha de negativar o nome do autor no rol dos devedores e, caso tenha efetivado a negativação, para que dê baixa no apontamento, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da intimação da sentença, tudo sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos Reais), limitada, inicialmente, a R\$ 5.000,00 (cinco mil Reais). Face à sucumbência mínima da parte autora e diante do princípio da causalidade, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários dos advogados da parte adversa que, nos termos do § 2º do art. 85, do Código de Processo Civil, arbitro, por equidade, em R\$ 2.000,00 (dois mil Reais), observando-se, nesse ponto, que o desinteresse do réu na produção de provas (fls. 164) facilitou o trabalho de defesa da parte autora. Com o trânsito em julgado, nos termos do Provimento CG nº 29/2021 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo e art. 1.098 das Normas de Serviço, caso a parte VENCEDORA, total ou parcialmente, seja beneficiária de justiça gratuita, INTIME-SE a parte VENCIDA, se esta não for beneficiária da justiça gratuita ou de isenção legal, através de seu advogado, para que, no*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prazo de 05 (cinco) dias, providencie o recolhimento da TAXA JUDICIÁRIA e das DESPESAS PROCESSUAIS em aberto; ou, ainda, pessoalmente (caso de inércia ou de não possuir advogado), por carta no último endereço cadastrado nos autos (art. 1.098, § 2º, das NSCGJ), agora com prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de inscrição em dívida ativa. Ressalto que as despesas processuais abrangem as custas dos atos do processo, tais como publicações de editais; despesas postais com citações e intimações; despesas de diligências dos Oficiais de Justiça, salvo aqueles do art. 2º, parágrafo único, inciso IX, da Lei Estadual nº 11.608/2003; expedição de certidão, cartas de sentença, de arrematação, de adjudicação ou de remição; remuneração do perito, assistente técnico, avaliador, depositário, tradutor, intérprete e administrador, inclusive custeado pela Defensoria Pública; consultas de andamento dos processos por via eletrônica ou da informática; despesa com o desarquivamento de processo físico ou digital; taxas de pesquisas de sistemas informatizados. Providencie a serventia o devido cálculo e fiscalização do recolhimento. Se houver pagamento, EXPEÇA-SE Certidão de quitação de custas. Em caso de inadimplemento, EXPEÇA-SE Certidão de inscrição em dívida ativa. Oportunamente, arquivem-se os autos dando baixa na sua distribuição. Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se” (fls. 171/172).

Foram opostos embargos de declaração (fls. 186/188), que foram acolhidos, no seguinte sentido: *“Trata-se de Embargos de Declaração opostos por BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. contra a Sentença proferida nos presentes autos, aduzindo que houve omissão pelas razões apresentadas (fls. 186/188). Intimada, a parte embargada não se manifestou (fls. 194). É o relatório. DECIDO. Recebo os Embargos de Declaração opostos, já que tempestivos e presentes os demais pressupostos recursais. No mérito, o recurso deve ser acolhido. Compulsando melhor os autos, verifico que, de fato, a Sentença é omissa, uma vez que não fixou o critério de correção da verba sucumbencial. Ante o exposto, ACOLHO os Embargos de Declaração para suprir omissão apontada, o que faço fixar a correção dos honorários advocatícios pelo IPCA (Art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (Art. 406, § 1º, do Código Civil). No mais, mantenho a Sentença embargada na íntegra e pelos seus próprios fundamentos. Intime-se” (fls. 195).*

Apela o requerente, pretendendo a reforma da r. sentença para que seja procedente, aduzindo que sofreu dano moral em razão da conduta do banco réu, que o fez despendar tempo útil para a resolução de situação que tentou solucionar extrajudicialmente logo após ser vítima de roubo,



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devendo por isso ser indenizado (fls. 175/184).

Apela igualmente o banco réu, buscando a improcedência da ação, afirmando a inexistência de falha nos serviços prestados, pois as transações realizadas pelo autor se deram mediante senha de uso individual. Assevera que não é possível sua condenação em honorários advocatícios, pois não deu causa à demanda, e, subsidiariamente, tece considerações acerca da taxa a ser aplicada nesse caso (fls. 204/209).

Os recursos foram processados e contrarrazoado o do autor (fls. 198/203).

É o relatório.

2:- O recurso interposto pelo banco réu é intempestivo.

A decisão que acolheu os embargos de declaração opostos foi publicada dia 01/11/2024 (fls. 197), iniciando-se a contagem do prazo recursal em 04/11/2024, e devendo ser considerados os feriados de 15 e 20 de novembro daquele ano.

Com efeito, a lei estipula o prazo de quinze dias para interposição do recurso de apelação, contados da intimação da sentença (artigo 1.003, “caput” e § 3º, do Código de Processo Civil). No presente caso, ainda, houve interrupção desse prazo em razão dos embargos de declaração opostos (artigo 1.026 do Código de Processo Civil). Se o recorrente não atende a essas regras, não pode exercer o direito de recorrer.

É o caso dos autos, já que o recurso de apelação foi interposto somente em 27/11/2024 (data do protocolo), sendo certo que o referido prazo findava em 26/11/2024 (como o recurso, inclusive, está datado).

Não é demais lembrar que a contagem do prazo é de responsabilidade da parte.

A tempestividade é pressuposto objetivo do recurso e, se faltante, conduz ao juízo desfavorável de admissibilidade deste.

Portanto, não se conhece do recurso do polo passivo.

3:- Dessa forma, ausente irresignação recursal do polo passivo, cinge-se a questão à existência, ou não, de dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, p. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

Cabe consignar que ao caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do STJ), sendo que o defeito no serviço prestado deve ser reprimido, nos termos do artigo 14 do referido diploma legal.

No caso, o autor comprovou que menos de vinte minutos após compras realizadas indevidamente em seu cartão de crédito, com padrões atípicos em relação ao seu padrão de consumo, durante a madrugada, entrou em contato com o banco réu para que as compras fossem bloqueadas



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 21/22 e 23/29). Não bastasse, o próprio requerido trouxe aos autos que realizou o bloqueio do cartão, conforme solicitado pelo polo ativo, no mesmo momento que lhe foi requerido, e, no entanto, prosseguiu com as cobranças indevidas. No mais, em contestação, o banco réu juntou documento que comprova que as compras realizadas e contestadas não condiziam com o perfil de consumo do autor (fls. 116), tudo a roborar que a situação atravessada pelo autor ultrapassou substancialmente o limite do mero dissabor cotidiano.

Nesse sentido:

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SEQUESTRO RELÂMPAGO. Recurso Banco-réu. Correntista vítima de “sequestro relâmpago”. Operações financeiras realizadas por criminosos, de forma sequenciada e em valores que destoaram do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço bancário. Dever de segurança não observado. Fortuito interno. Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inteligência dos artigos 8º e 14 do CDC. Indenização pelo dano material sofrido pelo Autor, no valor de R\$ 7.150,00, tendo em vista as compras efetivadas com o seu cartão de débito. Parcial provimento ao recurso tão somente para adequar os índices de correção monetária e juros de mora na forma do atual art. 406, § 1º do CPC. Observância do princípio tempus regit actum. Sentença reforma em parte. Recurso Autor. Elementos sobre dissabores e transtornos sofridos pela parte autora, a partir do atendimento inadequado. Fixação do quantum reparatório em R\$ 7.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Precedentes desta 12ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada em parte. Recursos do Banco-réu e do Autor parcialmente providos” (TJSP - Apelação Cível n. 1038070-43.2022.8.26.0602 - 12ª Câmara de Direito Privado - Rel. Alexandre David Malfatti, j. 05/03/2025).

“Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. ROUBO DE CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações interpostas contra sentença

que reconheceu a inexistência de débitos decorrentes de transações fraudulentas realizadas após o roubo do cartão de crédito do autor, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais. O autor pleiteia a reforma da sentença para o reconhecimento do dano moral. O banco, por sua vez, busca a improcedência total da ação, sob a alegação de inexistência de falha na prestação do serviço. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelas transações realizadas após o roubo do cartão de crédito; e (ii) verificar se há fundamento para a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O banco não comprovou a regularidade das operações contestadas, limitando-se a afirmar que foram realizadas com uso de cartão físico e senha, sem demonstrar a efetiva ocorrência das transações em estabelecimento físico. 4. A discrepância entre os valores das transações impugnadas e o perfil de consumo do autor reforça o indício de fraude, impondo ao banco o dever de bloqueio e verificação de segurança, o que não foi feito. 5. A Súmula 479 do STJ estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando fortuito interno e afastando excludentes de responsabilidade. 6. A falha de segurança que permitiu a realização de transações fraudulentas e a recusa do banco em bloquear as operações acarretaram presumível angústia e perda de tempo produtivo ao consumidor, de modo que ele faz jus a uma indenização por danos morais. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso do banco desprovido. Recurso do autor provido para condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 389, 404 e 406 (redação da Lei nº 14.905/2024). Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJ-SP, Apelação Cível nº 1010399-97.2019.8.26.0554; STJ, REsp 248764/MG” (TJSP - Apelação Cível n. 1006718-46.2024.8.26.0554 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma IV (Direito Privado 2) - Rel. Léa Duarte, j. 27/02/2025).

Dessa forma, não se verificando no caso em epígrafe quaisquer das hipóteses



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

excludentes do dever de indenizar, deve a instituição financeira ré responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

4:- Quanto ao montante a ser estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor requerido de R\$ 10.000,00 afigura-se apropriado.

Ante o exposto, não se conhece do recurso interposto pelo banco réu, posto que intempestivo, e dá-se provimento ao recurso do autor, para condenar o requerido ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, que deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão, e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei n. 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator