



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000311801

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021001-66.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDO VIEIRA DA SILVA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

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 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), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1021001-66.2024.8.26.0007

APELANTE: FERNANDO VIEIRA DA SILVA

APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 8564

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. GOLPE DA “TROCA DE CARTÃO”. Sentença de improcedência.

INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE. MÉRITO.

Alegação, pelo banco, de regularidade das transações ou ocorrência de culpa exclusiva do consumidor. Desacolhimento. O banco não comprovou a regularidade das operações, limitando-se a afirmar a infalibilidade do sistema, que utiliza “chip” e depende do uso de senhas de conhecimento exclusivo do demandante. Movimentação atípica. Montante total sacado da conta (inclusive em dólar) que consumiu a totalidade do saldo existente na conta do demandante e resultou na utilização de cheque especial. Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária. DANOS MATERIAIS. Devida a condenação à restituição simples dos valores indevidamente sacados da conta do demandante, tal como pleiteado. DANOS MORAIS. Caracterizado o desvio produtivo do consumidor. Situação capaz de causar abalo psicológico que ultrapassa as raias do mero dissabor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, montante que se mostra proporcional às peculiaridades do caso e adequado à precípua função compensatória do instituto. Sucumbência invertida. **Apelação provida.**

Trata-se de recurso interposto contra a sentença (fls. 244/248), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação indenizatória movida por FERNANDO VIEIRA DA SILVA em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

Em suas razões recursais (fls. 253/259), o demandante esclareceu, inicialmente, que é correntista do demandado e, no dia 01/02/2024 esteve na agência para fazer depósito e retirar extrato da conta.

Posteriormente (09/02/2025), retornou ao local para realizar pagamento no caixa eletrônico e, ao inserir o cartão na máquina, esta apresentou uma mensagem para que comparecesse à mesa do gerente, o qual, ao ser acionado, constatou que o cartão do demandante havia sido trocado. Afirma que foram realizados inúmeros saques indevidos, inclusive em moeda estrangeira (dólar), totalizando prejuízo no valor de R\$39.940,74. Sustenta, em suma, que **(i)** houve falha na prestação do serviço, sendo objetiva a responsabilidade do demandado; **(ii)** cabe à instituição financeira provar a regularidade das transações impugnadas, ônus do qual ela não se desincumbiu; **(iii)** sequer as imagens das câmeras de segurança instaladas na agência foram fornecidas; **(iv)** faz jus à restituição simples dos valores, com os acréscimos legais, bem como à reparação pelo dano moral sofrido, ante o desvio produtivo, sugerindo, para tanto, o valor de R\$ 15.000,00.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 260/261).

Contrarrazões (fls. 138/145).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

1. De início, importa recordar que “o *Código de Defesa do Consumidor* é aplicável às instituições financeiras”¹.

Nesse contexto, tendo o demandante negado a realização dos saques em sua conta bancária no período entre 02/02/2024 e 09/02/2024, caberia ao demandado a sua comprovação, até por se tratar, para o demandante, de prova negativa, de difícil produção, aplicando-se, pois, ao caso, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, diante da hipossuficiência técnica do consumidor.

Contudo, o demandado não se desincumbiu, a contento, de comprovar que os saques foram realizados pelo demandante,

¹ Súmula nº 297/STJ.

mediante apresentação do cartão e respectiva senha.

O demandado não apresentou documento algum a respaldar suas afirmações, deixando, assim, de comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado pelo demandante.

Diferentemente do quanto afirmado em contestação (em especial a fl.49, terceiro parágrafo), o demandante comprovou que o banco demandado foi instado administrativamente a apurar o ocorrido e reparar o dano, mas sequer demonstrou ter buscado obter as imagens obtidas pela(s) câmera(s) de segurança instalada(s) na(s) agência(s). Limitou-se, na verdade, a afirmar o seguinte:

“Após a análise do sinistro SIN-927573, concluímos que não há cobertura para o evento reclamado, de acordo com as Condições Gerais do seu seguro.

Por que o evento não possui cobertura de acordo com as Condições Gerais?

Após análise dos documentos encaminhados para avaliação do sinistro, informamos que a solicitação não poderá ser atendida e consequentemente o pagamento da indenização não será efetuado.

UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO CARTÃO SEGURADO.

Garante a indenização, até o Limite Máximo de Indenização, dos prejuízos apurados e comprovados, causados ao Titular do Cartão Protegido em caso de transações irregulares previstas para esta cobertura, ocorridas em consequência da utilização indevida do cartão segurado por terceiros, em razão da perda, furto simples, furto qualificado ou roubo do cartão segurado, desde que tenha ocorrido até 48 (quarenta e oito) horas após o evento e esteja dentro do período de vigência do seguro. Para eventos de perda, furto simples, furto qualificado ou roubo do cartão segurado, será necessário o bloqueio em até 48

horas do mesmo para que se tenha direito à cobertura. A perda, furto simples, furto qualificado ou roubo do cartão segurado em conjunto com a senha, código de segurança e chaves de segurança, deverá ser relatada no boletim de ocorrência policial.

RISCOS EXCLUÍDOS E COBERTURAS NÃO INDENIZÁVEIS

h. prejuízos decorrentes da utilização de meios fraudulentos, como a indução do segurado a erro, mediante artifício ardil;

Diante disso, o processo foi encerrado sem indenização” (fl.27).

A instituição financeira não comprovou a regularidade das operações, limitando-se a afirmar a infalibilidade do sistema, que utiliza “chip” no cartão e depende do uso de senhas de conhecimento exclusivo do demandante.

O entendimento no Recurso Especial nº 557.030-RJ, relator Ministra Nancy Andrighi, reforça que falhas no sistema não podem prejudicar os direitos dos consumidores. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, fundamentada no risco, implica a obrigação de garantir a segurança das operações, que, no presente caso, foi claramente descumprida.

O demandante comprovou, ainda, a ocorrência dos saques (fls. 16/18) e a contestação administrativa das transações (fls. 22 e 27/28), o que corrobora sua alegação de desconhecimento delas.

Acrescente-se que, conforme extrato juntado (fls.16/18), foram realizados sucessivos saques entre a data do golpe (troca de cartão na agência bancária), ocorrido em 01/02/2024, e a data da ciência do demandante acerca do ocorrido, qual seja, dia 09/02/2024, o que se deu através de alerta emitido pela instituição financeira no terminal de autoatendimento. O valor total da movimentação é de R\$39.940,74 (trinta e

nove mil, novecentos e quarenta reais e setenta e quatro centavos).

A movimentação é atípica, sendo que o montante total sacado (inclusive em dólar – fl.16), consumiu a totalidade do saldo existente na conta da demandante e resultou na utilização de cheque especial, evidenciando-se a ocorrência de falha na prestação de serviços pelo demandado, cujos sistemas deveriam ter notado a atipicidade das transações, bloqueando preventivamente os saques, mitigando o prejuízo suportado, o que não ocorreu.

O bloqueio de transações atípicas é parte dessa obrigação e a recusa em assumi-la contraria a boa-fé objetiva.

Acrescente-se que, mesmo eventual fraude bancária, decorrente da prática de crime, não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais, como o presente, que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do E. 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”*.

Assim já decidiu este Eg. TJSP em casos análogos:

“APELAÇÃO. BANCÁRIO. SAQUE. FRAUDE. Indenização por danos materiais e moral. Ação com pedido de indenização por dano material e dano moral. Sentença de procedência. Recurso do réu. Saques em terminal de autoatendimento. Alegação de clonagem de cartão não comprovada. A retirada de dinheiro em terminal de autoatendimento exige a utilização de cartão com chip e a inserção de senha pessoal, sendo que o cartão magnético e a senha são de uso exclusivo do correntista, sendo seu o ônus de demonstrar a atuação da instituição bancária

com negligência, imprudência ou imperícia. Apelo acolhido para julgar improcedente a ação. Verbas de sucumbência redistribuídas. Recurso do réu provido” (TJSP; Apelação Cível 1027429-35.2022.8.26.0007; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025);

“CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. OPERAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS PELA CORRENTISTA. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIROS. SERVIÇO DEFEITUOSO. DEVER DE INDENIZAR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Requerente que propôs ação declaratória e indenizatória após detectar diversos débitos, saques e compras não reconhecidos em sua conta. Em tempo, efetuou regularmente o bloqueio para novas transações e providenciou todo o necessário para formalizar a contestação das operações. Banco que, por sua vez, alegou não haver defeito na prestação de seus serviços e retrucou atribuindo culpa exclusiva da cliente ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º, I e II).

2. Tese defensiva consistente na afirmação de que a fraude ocorreu fora das dependências do banco, mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, tardando a cliente em comunicar o ocorrido.

3. Análise à luz do sistema consumerista e da súmula 297/STJ, incidindo a regra do art. 6º, VI e VIII, do CDC, com inversão do ônus da prova em favor do consumidor, parte vulnerável na relação contratual.

4. Golpe que embora tenha sido perpetrado por terceiros, revelou falta do recorrente ao permitir movimentações que destoavam do perfil de consumo da correntista e que despertavam suspeitas ante o curto espaço-tempo das operações em prol de um mesmo beneficiário.

5. Inação que acarretou dano à apelada, evidenciando serviço defeituoso. Consectários da súmula 479/STJ, impondo que se responda objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

6. Nexó de causalidade que não foi rompido pelas teses do apelante, fazendo afastar a arguição de culpa exclusiva da apelada ou de terceira pessoa. Circunstâncias fáctico-jurídicas que impedem o escape do banco à responsabilização, razão por que deve recompor os danos causados à esfera moral e patrimonial da requerente, mormente quando ocorridos fatos passíveis de impingir desgastes emocionais e transtornos que superam o mero aborrecimento. Negado provimento ao recurso” (TJSP; Apelação Cível 1007977-17.2023.8.26.0003; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2024; Data de Registro: 09/08/2024);

“APELAÇÃO DO RÉU - SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DA TROCA DE CARTÃO DENTRO DE AGÊNCIA DO RÉU – Consumidora que, no interior da agência do réu, é abordada por terceira pessoa, passando-se por funcionária da casa bancária – Posterior descoberta de contratação de empréstimos e realização de saques do ativo da autora – Réu que não apresenta imagens do circuito interno, a fim de rechaçar as alegações da apelada – Ônus estatuído no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor do qual o apelante não se

desvencilhou – Defeito na prestação dos serviços bancários – Violação ao dever de segurança – Ausência de impeditivo para que golpista agisse livremente dentro da agência bancária – Fortuito interno – Risco da atividade econômica – Incidência da Súmula nº 479, do E. STJ – Dano material comprovado - Inexistência de culpa concorrente – Prejuízo que deve ser ressarcido pelo réu – Dano moral configurado – Quantum reparatório que não foi objeto de insurgência recursal – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto - RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1038536-18.2022.8.26.0576; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025).

2. Diante da comprovação do ato ilícito, de rigor a condenação do demandando a restituir, ao demandante, o valor total fraudulentamente retirado da conta corrente dele, ou seja, R\$39.940,74 (trinta e nove mil, novecentos e quarenta reais e setenta e quatro centavos), corrigido a partir de cada desconto (Súmula 43 do Col. STJ) e acrescida de juros de mora desde a citação, observados, para a correção monetária, a Tabela Prática do TJSP, e, para os juros, o índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, o art. 406 do CC.

3. Em relação aos danos morais, estes estão igualmente configurados e devem ser indenizados. Pelo que se extrai do conjunto probatório formado, o demandante teve que desviar tempo destinado à realização de suas tarefas cotidianas para tentar, sem sucesso, resolver problema causado pela falha na prestação de serviços pelo demandado, tendo que aguardar por quase 2 (duas) semanas para obter uma resposta à contestação das transações feita pela via administrativa

(fls.27/28), caracterizando-se desvio produtivo do consumidor.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. MANUTENÇÃO INDEVIDA DE INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES APÓS QUITAÇÃO DO DÉBITO. ÔNUS DE EXCLUSÃO PELO CREDOR. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR PARA RETIRADA DA ANOTAÇÃO NO REFERIDO CADASTRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que acolheu parcialmente seus pedidos, confirmando a exclusão de seu nome do cadastro de inadimplentes e declarando a inexistência do débito, mas indeferindo o pedido de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar se é cabível a reparação por danos morais pela manutenção indevida do nome do autor em cadastros restritivos após a quitação do débito; e (ii) determinar se o desvio produtivo do consumidor justifica a indenização por dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) O dever de exclusão de registro desabonador após a quitação do débito é atribuído ao credor que noticiou a inadimplência, conforme o Código de Defesa do Consumidor e o entendimento firmado pelo STJ no Tema Repetitivo nº 735, que estabelece o prazo de cinco dias úteis para a exclusão da inscrição após o pagamento integral. (ii) A manutenção da inscrição em cadastro de inadimplentes após a quitação caracteriza falha na prestação de serviços e enseja o dever de indenizar, configurando-se dano moral não pela anotação indevida, mas pelo desvio produtivo do consumidor, que precisou tomar medidas judiciais para ver reconhecido seu direito. (iii) O desvio produtivo do consumidor ocorre quando o consumidor é compelido a desviar tempo e recursos

para resolver problemas causados por conduta negligente do fornecedor, desvirtuando-se de suas atividades cotidianas e configurando afronta a direitos existenciais e à dignidade humana. (iv) A fixação do valor da indenização por danos morais deve observar os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e função compensatória e dissuasória, evitando-se enriquecimento sem causa. No caso, o montante é arbitrado em R\$ 5.000,00, com base em precedentes de casos análogos e jurisprudência da Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0. IV. **DISPOSITIVO:** *Recurso provido*” (TJSP; Apelação Cível 1004716-87.2023.8.26.0506; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024).

Aliás, o montante total sacado (inclusive em dólar) consumiu a totalidade do saldo existente na conta do demandante e resultou na utilização de cheque especial (R\$ -6.255,47 em 09/02/2025 – fl.16).

Outrossim, é certo que o desfalque repentino de valor superior à totalidade do saldo existente em sua conta bancária constitui fato capaz de causar transtorno que ultrapassa as raias do mero dissabor, caracterizando dano moral indenizável.

Em relação ao *quantum*, sabe-se que o arbitramento do dano à integridade moral da pessoa é auferido pelo prudente arbítrio do julgador, que buscará atender às peculiaridades do caso concreto, considerando certos fatos e circunstâncias que devem informar o convencimento judicial.

Dessa forma, entendo por fixar a indenização a título de dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia esta que se

mostra adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade

O valor deverá ser corrigido desde a data do julgamento deste acórdão (Súmula 362², do Col. STJ) e acrescida de juros de mora desde a citação, observados, para a correção monetária, a Tabela Prática do TJSP, e, para os juros, o índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, o art. 406 do CC.

Vale observar que a fixação do *quantum* indenizatório em montante inferior àquele pretendido pelo demandante não implica a sucumbência dele, a teor da Súmula 326³ do STJ.

4. Diante da procedência da ação, arcará o demandado com o pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios ao patrono da demandante, arbitrados em 12% (doze por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, sem a majoração prevista no § 11 do referido dispositivo legal, a teor do Tema 1059⁴ do Col. STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso**, para julgar procedente a ação e (i) condenar o demandado a restituir ao demandante o valor total fraudulentamente retirado da conta corrente dele, ou seja, R\$39.940,74 (trinta e nove mil, novecentos e quarenta reais e setenta e quatro centavos), corrigido a partir de cada desconto e acrescida de juros de mora desde a citação, observados, para a correção monetária, a Tabela Prática do TJSP, e, para os juros, o índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, o art. 406 do CC; (ii) condenar o demandado ao pagamento de indenização por dano moral

² “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

³ “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”;

⁴ “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido **integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente**. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação” (REsp n. 1.864.633/RS, relator Ministro Paulo Sérgio Domingues, Corte Especial, julgado em 9/11/2023, DJe de 21/12/2023).

fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigida desde a data do julgamento deste acórdão e acrescida de juros de mora desde a citação, observados, para a correção monetária, a Tabela Prática do TJSP, e, para os juros, o índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, o art. 406 do CC; **(iii)** condenar o demandado ao pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios ao patrono da demandante, arbitrados em 12% (doze por cento) do valor atualizado da condenação.

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR