



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317192

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029921-75.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado ADÃO VIEIRA OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1029921-75.2023.8.26.0003

COMARCA: Capital — Foro Regional de Jabaquara - 5ª Vara Cível

APELANTE: Banco Santander (Brasil) S/A.

APELADO: Adão Vieira Oliveira

Voto nº 11.099

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame:

Indenização por danos materiais e morais. Compras impugnadas efetuadas em cartões de crédito.

II. Questão em Discussão:

Avaliar a responsabilidade do banco pelas compras não reconhecidas e a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir:

Aplicação do CDC e inversão do ônus da prova, conforme Súmula nº 297 do STJ. O banco não comprovou a legitimidade das compras contestadas. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada pela ausência de comprovação de falha na segurança dos serviços, conforme Súmula nº 479 do STJ.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. O banco responde objetivamente por fraudes bancárias se não comprovar a regularidade na segurança dos serviços. 2. A indenização por danos morais deve ser mantida em R\$

5.000,00, conforme precedentes.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Indenização por Danos Materiais c/c Indenização por Danos Morais” movida por Adão Vieira Oliveira contra Banco Santander (Brasil) S/A. alegando que constatou a ocorrência de despesas indevidas em seus cartões de crédito e conta bancária, oriundas de compras não efetuadas pelo Autor, totalizando a quantia de R\$ 3.233,37. Negou a realização das despesas impugnadas. Requereu a indenização dos danos materiais, no valor de R\$ 3.233,37, e dos danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Sobreveio a sentença (fls. 148/150) que julgou parcialmente procedente a demanda para condenar o banco réu ao pagamento de R\$ 3.233,37 por dano material e R\$ 5.000,00 pelo dano Moral.

Apelou o Réu (fls. 155/165) sustentando a regularidade da contratação do cartão de crédito e das cobranças realizadas. Salientou que o autor recebia em seu celular, notificações das transações realizados no ato das compras. Defendeu, ainda, que o fato de terem sido realizadas múltiplas compras junto ao mesmo estabelecimento não implica que essas transações sejam fraudulentas. Asseverou a inexistência de evidências a demonstrar a atuação de criminosos na obtenção das senhas do apelado, indício de negligência ou vulnerabilidade dos sistemas de segurança do Apelante. Alegou ainda que o fato danoso descrito decorreu de um fortuito externo, associado à culpa exclusiva da vítima. Rechaçou a aplicação da Súmula 479 do Colendo STJ. Sustentou o exercício regular do direito e a inexistência de dano moral. Requereu o provimento do recurso com a improcedência da ação e, subsidiariamente a redução do valor da indenização por danos morais.

Contrarrrazões às fls. 171/177.

Recurso tempestivo, com preparo recolhido.

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

Aplica-se, no caso em tela, o CDC, nos termos da Súmula nº 297 do STJ.

Com isso, verifica-se ser o caso de inversão do ônus da prova, tendo em vista a verossimilhança das alegações do consumidor, impondo-se ao Apelante a obrigação de comprovar que as compras realizadas no cartão de crédito do Apelado foram legítimas – o que não ocorreu.

Pelo contrário, intimado a informar as provas que pretendia produzir (fl. 143), o Apelante expressamente afirmou não ter interesse na produção de outras provas (fl. 147).

Frise-se desde já que, na demanda de origem não se impugna a contratação do próprio cartão de crédito, mas, simplesmente, a realização de diversas compras no mesmo estabelecimento e na mesma data, desconhecidas pelo Apelado.

Desse modo, considerando que se limitou, na contestação, a acostar as faturas em que estão registradas as compras contestadas, sem qualquer justificativa quanto à legitimidade de referidas compras, o Apelante não cumpriu com seu ônus probatório.

Ademais, em suas razões recursais, o Apelante simplesmente afirma que parte das compras teria sido realizada de forma regular e teria notificado o Apelado das referidas transações.

Ocorre que não apresentou qualquer outro comprovante efetivo de que tal fato se deu como alega, enquanto as compras impugnadas, pode-se observar, foram realizadas destoando das demais compras efetuadas.

Com isso, do conjunto probatório existente nos autos, não se pode garantir que as compras foram realmente realizadas pelo Apelado, sendo provável a ocorrência de fraude decorrente de fortuito interno, impondo-se, portanto, a responsabilização da instituição financeira, nos termos da Súmula nº 479 do STJ.

Nesse sentido:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - AUTOR - CARTÃO DE CRÉDITO - SUPOSTA TROCA DURANTE COMPRA COM AMBULANTE EM ESPAÇO PÚBLICO - AGENTE - TRANSAÇÕES - VALORES - transações efetivadas em curto intervalo - RÉU - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - ART. 14 DA LEI 8.078/90 E SÚMULA 479 DO STJ - AUTOR - DIREITO À RESTITUIÇÃO Do valor debitado em conta e de eventuais QUANTIAS PAGAS E DOS ENCARGOS INCIDENTES - PRESERVAÇÃO DO ESTADO PATRIMONIAI - MULTA NO CASO DE DESCUMPRIMENTO DA ORDEM - IMPOSIÇÃO - PERTINÊNCIA - INTELIGÊNCIA DO ART. 537 DO CPC VALOR E LIMITE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE - ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1028221-36.2024.8.26.0001; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Desse modo, descabida a pretensão de afastamento da condenação ao pleito indenizatório, sendo medida de rigor a manutenção do JULgado também nesse ponto.

Também não é o caso de reforma do *quantum* arbitrado, no montante de R\$ 5.000,00, já que foi fixado de acordo com os princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade, bem como se encontra em consonância com os precedentes desta Câmara para casos análogos.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. ÔNUS DA PROVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVOLUÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA ULTRA PETITA. PEDIDO INICIAL LIMITADO A R\$ 5.000,00. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Banco Bradesco S.A. interpõe apelação contra sentença que declarou a inexigibilidade de débitos lançados no cartão de crédito de Luís Henrique Lemos Mega, determinando a restituição dos valores indevidamente descontados e fixando indenização por danos morais em R\$ 10.000,00. O banco sustenta inexistência de falha na prestação do serviço e ausência de comprovação da fraude. Subsidiariamente, pede a exclusão ou redução da indenização para R\$ 5.000,00, conforme pleiteado na petição inicial. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) se há falha na prestação do serviço que justifique a restituição dos valores e a indenização por danos morais; e (ii) se o montante arbitrado a título de danos morais deve ser reduzido em razão da sentença ultra petita. III. RAZÕES DE DECIDIR As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, conforme o art. 14 do CDC e a Súmula nº 479 do STJ. O banco não comprovou a regularidade da emissão do cartão nem demonstrou a inexistência de falha na segurança do serviço, o que atrai sua responsabilidade pela devolução dos valores descontados. O dano moral resta configurado, pois a indevida cobrança e a negativa de solução administrativa extrapolam o mero aborrecimento, afetando a tranquilidade do consumidor. Contudo, a condenação em R\$ 10.000,00 ultrapassa o montante expressamente requerido pelo autor na petição inicial (R\$ 5.000,00), configurando julgamento ultra petita. Deve-se adequar a indenização ao valor pleiteado. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Tese de julgamento: O banco responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias se não comprovar a inexistência de falha na segurança dos serviços. A sentença não pode condenar ao pagamento de

indenização por danos morais em valor superior ao pleiteado na inicial, sob pena de nulidade parcial. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível nº 1016745-35.2023.8.26.0001, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 30/04/2024. (TJSP; Apelação Cível 1063861-74.2023.8.26.0506; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto para manter a sentença apelada.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% sobre o valor do proveito econômico da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora