



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000351603

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000096-42.2024.8.26.0459, da Comarca de Pitangueiras, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante CARLOS EDUARDO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1000096-42.2024.8.26.0459

APELANTE/APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELADO/APELANTE: CARLOS EDUARDO PEREIRA

COMARCA: PITANGUEIRAS

JUIZ DE 1º GRAU: FAULER FELIX DE AVILA

VOTO Nº 9.815

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Santander S/A, para a declaração de inexistência de débitos na fatura de cartão de crédito e indenização por danos materiais e morais. A sentença julgou procedentes os pedidos. As partes apelaram.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pelas transações contestadas e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ.

4. O banco ficou inerte quando instado a comprovar a regularidade das operações, enquanto o autor comprovou a existência das compras destoantes do perfil de operações da conta.

5. A situação ultrapassou o mero aborrecimento. O valor fixado a título de danos morais é adequado e proporcional.

IV. Dispositivo

6. Recursos não providos.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, § 2º. Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1010884-07.2019.8.26.0196, Rel. Jovino de Sylos, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 20/04/2021. STJ, REsp 1440721/GO, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 11/10/2016. STJ, AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por Carlos Eduardo Pereira em face do Banco Santander S/A.

A sentença (fls. 123/127) julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos (fl. 127):

*Ante o exposto, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil e JULGO PROCEDENTES os pedidos, para: I - DECLARAR a inexistência das seguintes transações e débitos: (1) W.P Surf e Skate, realizada às 12h45min de 23/12/2023, na quantia de R\$ 700,00, parcelada em 2x de R\$ 350,00; (2) PAG*CANTAGALO, realizada às 13h56min de 23/12/2023, na quantia de R\$ 244,20; e (3) GARAGEM BEER, realizada às 15h04min de 23/12/2023, na quantia de R\$ 500,00; e II - CONDENAR a requerida a restituir à autora, de forma simples, os valores debitados indevidamente, atualizados desde a data dos respectivos pagamentos e acrescidos de juros legais de 1% a partir da citação, bem como a pagar à autora o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com correção monetária a contar desta data e com juros de mora a contar da data do pagamento da fatura impugnada.*

Sucumbente, arcará a ré com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, os quais arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

O Banco Santander apresentou apelação (fls. 130/145). Preliminarmente, pede a revogação do benefício da justiça gratuita. No mérito, afirma não ter responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, pois não houve falha na prestação de serviços. Sustenta a legitimidade das operações, realizadas por meio de aproximação no aplicativo de celular do autor. Afirma a culpa exclusiva de terceiros. Assim, incabível a condenação à indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 146/147) e respondido pelo autor (fls. 173/185).

O autor apresentou recurso adesivo (fls. 166/172). Pleiteia, em síntese, a majoração do *quantum* indenizatório por danos morais.

Recurso tempestivo, dispensado do pagamento de preparo, diante da

gratuidade da justiça (fl. 56) e respondido pelo réu (fls. 190/195).

É o relatório.

De início, afasta-se a impugnação à justiça gratuita concedida pelo juízo *a quo*, pois realizada em termos absolutamente genéricos. Vale lembrar que o artigo 98, *caput*, do Código de Processo Civil, determina: *A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recurso para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei.* Na sequência, o §3º do mesmo artigo regula a presunção de veracidade em favor da pessoa natural, nestes termos: *Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural.*

Passa-se, então, à análise do mérito.

Como relatado, trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por Carlos Eduardo Pereira em face do Banco Santander, com o objetivo de ver declarada a nulidade de lançamento em sua fatura de cartão de crédito, realizado sem seu consentimento, bem como a indenização por danos materiais e morais sofridos por ele.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º *O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Logo, para determinar a existência de responsabilidade do requerido, necessário aferir a ocorrência do dano em si e a existência de fortuito interno, a excluir eventual hipótese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

O autor narra na exordial ter sido surpreendido ao acessar o aplicativo do banco réu e perceber a realização de três compras desconhecidas, nos valores de R\$ 700,00 (setecentos reais), R\$ 244,20 (duzentos e quarenta e quatro reais e vinte centavos) e R\$ 500,00 (quinhentos reais), todas realizadas no dia 23/12/2023, no período da tarde. Afirma que as compras foram realizadas por meio de carteira digital em celular diverso ao autorizado, cadastrado um dia antes das compras, em 22/12/2023.

Os fatos narrados encontram respaldo nos autos, em especial no registro de boletim de ocorrência (fls. 36/37), na reclamação junto ao Procon (fls. 44/46) e na fatura do cartão de crédito, na qual observa-se a existência das compras contestadas (fl. 52). Ademais, destaca-se o fato de todas as operações terem ocorrido no mesmo dia, todas em valores acima da média de gastos do autor para aquele mês (fls. 50/55), de pelo menos uma das operações contestadas ter sido realizada em loja na cidade de Lages, em Santa Catarina, estado diverso da residência do autor (fl. 08), e de as operações não terem sido realizadas no aparelho celular do autor, conforme relatório fornecido pela Apple: *foi constatado através do seu histórico no Apple Pay de que não houve transações no dia 23-12-2023* (fls. 48/49).

Por outro lado, instado a comprovar a regularidade das transações (fls. 113/116), o réu permaneceu inerte (fl. 122). Nesse ponto, insta ressaltar ser

impossível a exigência de comprovação de fato negativo, no caso, a não realização das compras pelo autor (Agravado de Instrumento 2197030-72.2024.8.26.0000, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. em 28/08/2024). Assim, intimado a comprovar os fatos alegados, era de interesse do réu a produção das respectivas provas, o que não aconteceu.

Desse modo, trata-se de hipótese de falha no serviço do banco réu, a permitir a realização de clonagem do cartão do autor e a realização de compras sem seu consentimento.

Nesse sentido, entendimento desta Câmara:

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais - aplicação do CDC (Lei 8078/90) à hipótese em tela - compras realizados por terceiro estelionatário - autor vítima do golpe de clonagem de cartão - responsabilidade objetiva do banco réu - risco inerente à atividade bancária - fato de terceiro excludente que somente se justifica se decorrente de fato inevitável ou imprevisível, aqui não configurado - incúria do banco, inclusive na avaliação do perfil do autor - ausência de danos morais indenizáveis - parcial procedência da demanda - jurisprudência do C. STJ – recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1010884-07.2019.8.26.0196; Relator (a): Jovino de Sylos; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/04/2021; Data de Registro: 27/03/2021)

Diante do exposto, de rigor a manutenção da sentença nesse ponto, com a declaração da inexistência dos débitos contestados e a restituição dos valores debitados indevidamente.

No tocante à indenização por danos morais, verifica-se que o valor total das compras fraudulentas foi de R\$ 1.444,22 (mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e vinte e dois centavos), parcela considerável da fatura do cartão naquele mês (fl. 50). Em razão disso, o requerente, pessoa de baixa renda (conforme declaração de imposto de fls. 26/30), viu-se obrigado a pedir empréstimo para amigo (fl. 13), sob pena de ter sua subsistência comprometida naquele mês ou seu nome

inscrito em órgãos de proteção de crédito. Soma-se a isso o natural desgaste emocional decorrente das cobranças indevidas em seu nome. Assim, diante do constrangimento e desgaste experienciados pelo autor, era mesmo de rigor a condenação por danos morais.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplex função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto. Além disso, deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020).

No caso, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado pelo juízo *a quo* mostra-se adequado e proporcional e deve ser mantido.

Diante do exposto, os recursos não são providos e a sentença deve ser mantida em sua integralidade. Em razão da sucumbência também neste grau recursal, majora-se a verba honorária para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso do réu e ao recurso adesivo do autor.

JAYME DE OLIVEIRA
Relator