



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028512-35.2020.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado PEDRO LAURINDO SOBRINHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1028512-35.2020.8.26.0564

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: PEDRO LAURINDO SOBRINHO

Comarca: São Bernardo do Campo

Voto nº 8168

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVA DE AUTORIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DANO MATERIAL. DANO MORAL RECONHECIDO, COM REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, determinando: (i) declaração de inexistência das transações descritas na inicial; (ii) devolução em dobro dos valores pagos pelo autor; (iii) pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00. O réu sustenta que as compras foram realizadas mediante chip e senha pessoal, requerendo, subsidiariamente, a restituição simples dos valores e a redução do valor do dano moral. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) definir se houve falha na prestação dos serviços bancários, a justificar a declaração de inexistência das transações e a responsabilização da instituição financeira por danos materiais e morais; (ii) estabelecer se é devida a devolução em dobro dos valores pagos e se o valor da indenização por dano moral deve ser reduzido. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A negativa de autoria por parte do consumidor é verossímil e, nos termos da Súmula 297 do STJ, transfere à instituição financeira o ônus de demonstrar a regularidade do sistema de segurança utilizado. (ii) A realização de duas compras em valores elevados, em curto espaço de tempo, fora do perfil de consumo do autor, configura transações atípicas e suspeitas, a demandar providência preventiva por parte da instituição financeira, a qual não foi tomada. (iii) Configura-se falha na prestação do serviço bancário, nos termos do art. 14 do CDC, uma vez que a ausência de mecanismos de alerta ou bloqueio preventivo contribuiu para a concretização da fraude. (iv) A restituição em dobro, conforme a tese firmada pelo STJ no EAREsp 676.608/RS, exige conduta contrária à boa-fé objetiva em cobranças realizadas após 30/03/2021, o que não se verifica no caso, pois os pagamentos ocorreram

antes dessa data e sem comprovação de má-fé, sendo devida a devolução simples. (v) O dano moral é configurado diante da falha de segurança, somada à negativa administrativa de solução e ao desgaste causado ao consumidor, mas o valor fixado em R\$ 8.000,00 mostra-se excessivo, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00, em observância ao caráter punitivo e compensatório da indenização, conforme precedentes análogos da Turma julgadora. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso parcialmente provido.

Vistos.

O réu apela da r. sentença (fls. 171/176), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar a inexistência das transações descritas na inicial e condenar o réu na devolução em dobro dos valores comprovadamente desembolsados, devidamente atualizados desde cada desembolso e com juros legais a contar da citação, e ao pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), atualizada e com juros legais a contar do arbitramento. O réu, sucumbente, arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação.”

O réu deseja a reforma integral da r. sentença, pois entende que as compras em exame nos autos, de fato foram realizadas por intermédio do cartão com chip e digitação de senha pessoal do autor, a inexistir qualquer falha dos serviços bancários que presta a este. Subsidiariamente, busca ao menos o afastamento da devolução em dobro e a redução do valor do dano moral (fls. 181/195).

O réu recolheu preparo às fls. 196/197.

O autor apresentou contrarrazões no prazo legal, defendendo a

manutenção da r. sentença (fls. 201/207).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Segunda a narrativa extraída da inicial, o autor se deparou com valores estranhos em sua fatura, vindo a verificar que nela constava duas compras feitas a crédito, uma no valor de R\$ 3.800,00, em 8 parcelas mensais de R\$ 475,00, e a outra no valor de R\$ 4.200,00, em 8 parcelas mensais de R\$ 525,00, ambas desconhecidas do autor.

Cuidando-se de típica relação de consumo, nos termos da Súmula nº 297 do C. STJ, o relato verossímil do consumidor que aponta para falha de segurança na prestação dos serviços bancários faz com que a instituição financeira tenha de refutá-lo, ou seja, demonstrar a regularidade de seu sistema de segurança no caso em questão, nos termos do artigo 6, inciso VIII, do CDC.

A instituição financeira diz que as compras impugnadas foram realizadas por meio de cartão de crédito com *chip*, mediante digitação de senha pessoal, o que afasta sua responsabilidade.

Referida tese, contudo, não pode ser acolhida. Isto porque as instituições financeiras devem dispor de rigoroso aparato de segurança bancária, a propósito de evitar que danos decorrentes do risco de sua atividade sejam suportados pelo consumidor.

Esse dever de segurança, para ser idealmente concretizado, deve ser considerado de forma ampla, envolvendo mesmo prestação preventiva, dado que a instituição financeira possui domínio absoluto sobre todas as transações ocorridas dentro do seu ambiente virtual.

Na hipótese, não podia a instituição financeira deixar de considerar que foram realizadas duas compras, no mesmo estabelecimento, em poucos minutos, em valores totalmente divergentes do padrão de consumo do autor (fls. 23/30) e ainda incompatíveis com os seus ganhos (fls. 21), compras realizadas com diferença de dois minutos entre elas, no valor total de R\$ 8.000,00.

Eram, portanto, transações nitidamente atípicas, motivo por que os mecanismos de segurança da instituição financeira deveriam ser acionados, para confirmação da autoria.

Bastaria, assim, a confirmação por meio de ligação telefônica ou mensagem eletrônica, sem prejuízo de que em persistindo a suspeita, um bloqueio preventivo deveria ser efetivado.

Nada disso ocorreu, o que, em outras palavras, significa dizer que houve mesmo falha de segurança na prestação dos serviços bancários, nos termos do artigo 14 do CDC.

Como ensina Nélson Abrão, *"o principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade. **Evidente, pois, que, se a***

operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

Enfim, essa falha faz com que responda pelos danos causados à consumidora.

O dano material consiste na devolução dos valores que o autor despendeu ao pagar as faturas com os valores indevidos.

Sobre a restituição simples ou em dobro, anote-se que a Corte Especial do C. STJ firmou precedente qualificado por meio do julgamento dos embargos de divergência em agravo de recurso especial, o EAREsp de nº 676.608/RS, com fixação das seguintes teses e modulação de seus efeitos:

Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de

água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.

Assim, a orientação do C. STJ é no sentido de que a partir desse julgamento (30/3/2021) para se admitir a repetição em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC, a conduta deve ser contrária à boa-fé objetiva, não se examinando culpa ou dolo da instituição bancária.

Ocorre que o autor pagou as faturas antes desta data, sem prova de a cobrança ter sido claramente de má-fé, de sorte que a devolução deve ser de forma simples.

O dano moral deve ser confirmado, pela falha de apreço ao histórico da consumidora e a negativa administrativa de restituir os valores das operações fraudulentas praticadas, causando desgaste e perda de tempo útil.

Em relação à extensão do dano moral, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento*

de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Com base nisso, reduzo a reparação por dano moral para R\$ 5.000,00, montante que tem sido utilizado em casos análogos julgados por esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0, conforme demonstra a ementa abaixo reproduzida:

"APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Compra lançada na fatura do cartão de crédito não reconhecida pela autora. Relação de consumo evidenciada. Réu que não se desincumbiu do seu ônus de comprovar a regularidade da compra. Valor da transação que destoia do perfil de consumo da autora. Contestação que não impugna especificamente os pedidos iniciais. Preliminar de inépcia da inicial rejeitada. Declaração da inexigibilidade do débito acertada. Dano moral configurado. Majoração da indenização fixada para R\$ 5.000,00 que preserva o caráter punitivo e

compensatório do dano moral. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO REQUERIDO DESPROVIDO.

AC nº 1008718-89.2023.8.26.0348; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Data do Julgamento: 26/10/2024"

Frise-se que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica em sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para: (i) reconhecer a devolução simples dos valores; e (ii) reduzir a reparação por dano moral para R\$ 5.000,00. As verbas de sucumbência ficam mantidas da forma disciplinada, na linha com o entendimento do Tema nº 1.059 do C. STJ.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator