



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000383101**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010309-39.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante MARCOS GUILHERME DA CRUZ AVELINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**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: Negaram provimento 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 1010309-39.2024.8.26.0223**

**Apelante: Marcos Guilherme da Cruz Avelino**

**Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Comarca: Guarujá**

**Voto nº 8176**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUE BANCÁRIO REALIZADO COM CARTÃO E SENHA PESSOAL. ALEGAÇÃO DE TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:** Apelação interposta por correntista contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais, proposta com fundamento em suposto saque bancário indevido no valor de R\$ 1.258,01. O autor alega não ter realizado a operação e requer a condenação da instituição financeira por falha na prestação do serviço. Sustenta, ainda, a existência de responsabilidade objetiva do fornecedor, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor. O réu apresentou contrarrazões a defender a regularidade da operação bancária e a manutenção da sentença. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Verificar se a instituição financeira é civilmente responsável por saque bancário supostamente não autorizado, realizado com cartão com chip e uso de senha pessoal, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) O saque impugnado foi efetuado por meio de cartão bancário com *chip*, mediante digitação de senha pessoal, o que caracteriza um procedimento seguro e, presumivelmente, autorizado pelo titular da conta. (ii) O valor sacado não ultrapassou os padrões habituais de movimentação financeira do autor, conforme verificado em extratos juntados aos autos, a afastar a exigibilidade de cautela adicional por parte da instituição financeira. (iii) A imediatidade da operação de saque e a ausência de elementos anômalos impedem qualquer ação preventiva eficaz da instituição financeira, não se verificando falha na prestação do serviço. (iv) À luz do art. 14, § 3º, inciso I, do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor é afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço, com ausência de nexo causal entre sua conduta e o dano alegado. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso não provido.

**Vistos.**

O autor apela da r. sentença (fls. 125/128), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO IMPROCEDENTE ação entre as partes supra, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência CONDENO a parte requerente no pagamento das custas e dos honorários em favor do patrono do requerido no valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor da causa, diante da pouca complexidade fática e instrutória da lide e do tempo de tramitação do feito. E, prosseguindo, com relação à demanda de reparação por danos morais. Por fim, anoto, desde já, que eventual instauração da fase de cumprimento de sentença relativa a esta condenação de honorários de sucumbência deverá ser realizada em nome do próprio patrono credor e no momento processual oportuno. Cumpra-se os termos dos §§2º e 3º do artigo 98 do Código de Processo Civil (condição suspensiva de exigibilidade dos honorários devidos por parte beneficiária dos benefícios da gratuidade), se o caso.”

O autor deseja a reforma integral da r. sentença, a sustentar não ter sido ele quem realizou o saque impugnado (fls. 131/140).

O autor deixou de recolher preparo, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 67).

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, a defender a manutenção da r. sentença (fls. 144/151).

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

O autor sustenta ter havido um saque não autorizado por ele, junto à conta que mantém junto ao réu, o que lhe causou uma perda no valor de R\$ 1.258,01.

Ainda que se admita a atuação preventiva do fornecedor em casos de suspeita de fraude bancária, as provas existentes no feito não ser a hipótese para tanto, pois o valor movimentado pelo autor nas suas operações rotineiras (fls. 33/39).

O exame do próprio extrato ilustra um padrão de esvaziamento financeiro da conta por parte do autor, que o faz de tempos em tempos, sem que isto pudesse ser objeto de posterior questionamento administrativo ou judicial.

A operação questionada se desenvolveu por meio de saque realizado por meio de cartão com *chip*, mediante digitação de senha pessoal, ambos de posse exclusiva do autor.

Este quadro não traz elementos que pudessem identificar uma operação atípica do autor, e por consequência, nenhuma providência poderia tomar a instituição financeira.

Logo, no caso particular, não foi possível verificar qualquer falha na prestação de serviços da instituição financeira ao mercado de consumo, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso I, do CDC. Ou seja, não há nexo causal entre a atuação da instituição financeira e o suposto dano causado ao consumidor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A improcedência então deve ser mantida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos acima debatidos.

Nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência devidos em favor da parte ré para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Atentem 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**