



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387595

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003235-87.2024.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MARCOS ANDRE GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **afastadas as preliminares, nega-se provimento ao recurso. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 51838
APEL. N°: 1003235-87.2024.8.26.0075
COMARCA: BERTIOGA
APTE. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
APDO. : MARCOS ANDRÉ GOMES (JUST GRAT)
JUIZA PROLATORA: JADE MARGUTI CIDADE

“APELAÇÃO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SENTENÇA - DIALETICIDADE RECURSAL - PRELIMINAR - I - Sentença de parcial procedência - Apelo do réu - II - Réu, ainda que sucintamente, expôs, com base em fundamentos fáticos e jurídicos, as razões de seu inconformismo diante da r. decisão recorrida - Observância ao art. 1.010, do NCPC - Apelo conhecido - Preliminar, arguida em contrarrazões, afastada”.

“ILEGITIMIDADE PASSIVA - Alegação do autor de que o prejuízo, por ele padecido, deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores - Legitimidade passiva do banco réu reconhecida - Preliminar afastada.”

“MATÉRIA DE MÉRITO - TRANSAÇÕES INDEVIDAS - CARTÃO DE CRÉDITO - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MORAIS - QUANTUM - I - Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Banco que não provou que as transações não reconhecidas pelo autor foram realizadas por culpa exclusiva deste ou de terceiros - Instituição financeira que reconheceu, em e-mail enviado ao autor, a falha na prestação dos serviços - Transações realizadas após a comunicação de furto e bloqueio do cartão - Falha no sistema de segurança do banco caracterizada - Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno - Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo - Art. 1.036 do NCPC - Súmula nº 479 do STJ - Declaração de inexigibilidade do débito relativo à compra não reconhecida pelo autor - II - Autor que, em decorrência do não pagamento das faturas do cartão de crédito, teve seu nome indevidamente negativado - Danos morais caracterizados - O dano moral puro é passível de ser

indenizado, não sendo necessário que seja provado prejuízo efetivo - Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários - Indenização bem fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$8.000,00, quantia suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – Decisão mantida – Aplicação do art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação - Apelo improvido.”

Apelo do réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida em 29.01.2025, em ação anulatória de débito c.c. indenização por danos morais.

É parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda. As transações impugnadas foram autorizadas mediante cartão com chip e utilização de senha pessoal. O apelante agiu em exercício regular de direito. As compras impugnadas foram realizadas antes do furto do cartão. Não há danos morais. Caso não seja este o entendimento, o valor deve ser reduzido. Requer o provimento do recurso, para o fim de se acolher a preliminar ou, no mérito, reformar a r. sentença.

Contrarrazões às fls. 207/221, requerendo, preliminarmente, o não conhecimento do recurso, por ofensa à dialeticidade recursal. Pugna pelo não provimento do recurso.

Recurso de apelação processado com efeito suspensivo, nos termos da regra geral contida no art. 1.012, 'caput', do NCPC.

É o relatório.

Trata-se de ação anulatória de débito c.c. indenização por danos morais, movida por Marcos André Gomes em face de Banco Santander Brasil S/A, tendo em vista a ocorrência de transação indevida com o cartão de crédito do autor, bem como a respectiva negativação de seu nome.

Alega o autor, em sua inicial, que é titular de cartão de crédito administrado pelo banco réu, final 2211, e que fora vítima de furto de seus documentos. Não obstante tenha comunicado a ocorrência ao banco, para que

fosse efetuado o bloqueio do cartão, percebeu que foram realizadas transações, mesmo após aludida comunicação.

O autor, então, contestou as referidas despesas junto ao banco réu, o qual reconheceu seu erro, via e-mail enviado ao autor (fls. 47/48).

Ainda assim, em razão do não pagamento das faturas do cartão de crédito, o nome do autor foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito (fls. 49/50).

Sentindo-se lesado, ingressou o autor com a presente ação, pugnando pela declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/32).

Em contestação, sustenta o banco réu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a regularidade das compras, vez que realizadas com a utilização do cartão e da senha do autor, com pagamento por chip (fls. 76/86).

A ilustre magistrada "a quo" julgou parcialmente procedente o pedido, atribuindo ao réu o ônus de sucumbência (fls. 170/174).

Contra esta decisão insurge-se o réu, ora apelante.

Afasta-se, inicialmente, a preliminar de não conhecimento do recurso, em razão da inobservância de dialeticidade recursal.

O recurso do réu, contrariamente ao alegado em contrarrazões, deve ser conhecido.

O réu, ora apelante, ainda que sucintamente, expôs, com base em fundamentos fáticos e jurídicos, seu inconformismo diante da r. decisão recorrida.

Preencheu, satisfatoriamente, os requisitos do art. 1.010, do NCPC.

Afastada, portanto, a preliminar arguida em contrarrazões.

A preliminar de ilegitimidade passiva, arguida pelo apelante, igualmente não comporta acolhida.

Não há que se falar em ilegitimidade passiva, pois alega o autor que o prejuízo por ele padecido deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores.

Por analogia, veja-se:

"Declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. **Preliminar. Ilegitimidade passiva ad causam. Reconhecimento. Inviabilidade. Responsabilidade objetiva da instituição bancária que é parte legítima para figurar no polo passivo da lide. Débitos indevidos em conta corrente hauridos de possível clonagem de cartão magnético revelando má prestação de serviços. Fragilidade do sistema de segurança. Preliminar rejeitada.** Relação de consumo. Aplicação do artigo 14 do CDC. Dever de indenizar configurado. Valoração do grau de culpa, condição econômica do ofensor, freio inibitório na salvaguarda da recidiva sem descuidar do flagelo do enriquecimento ilícito. Quantum indenizatório prestigiado. Sentença mantida. Recurso improvido." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 9056751-39.2009.8.26.0000; Rel. Sérgio Rui; julgado em 26/04/2012).

Afastadas as preliminares, passa-se à análise do mérito recursal.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:

"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. decisão, ou acrescentar novos argumentos, vez que suficientemente motivada, inclusive com citação de jurisprudência, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito.

Exatamente como constou do *decisum*, "o pedido é parcialmente procedente. As partes se amoldam aos conceitos de consumidor e fornecedor descritos nos

artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. A aplicação do microssistema consumerista impõe a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) com vistas a equilibrar a relação processual. A parte autora logrou demonstrar que noticiou o extravio do cartão bancário à instituição financeira, tanto é que as imagens de fls. 44/46 comprovam que seu cartão de crédito estava bloqueado por roubo e, ainda assim, foram efetuadas diversas compras por terceiro. A partir disso, caberia à demandada se cercar dos cuidados necessários à manutenção do bloqueio do cartão do correntista, o que não ocorreu no caso concreto, revelando-se presente no caso concreto a hipótese de responsabilidade do fornecedor de serviços a que alude o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Demais disso, não é muito lembrar que "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479, STJ). Sobre o tema: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. COMPRA VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. OPERAÇÕES ATÍPICAS. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude em que terceiros realizaram transações com utilização do cartão de crédito da autora. A defesa da ré limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com tecnologia de chip e uso de senha pessoal. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transação fora do padrão de consumo da autora. Notório desvio de perfil. Diversas compras seguidas no aplicativo ifood, em um curto espaço de tempo (fls. 24/40. Autora que se trata de pessoa idosa, que alegou não realizar compras online, o que se confirmava pelo extrato, composto basicamente de compras impugnadas realizadas no ifood. Ausência de culpa do consumidor. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. E segundo, reconhecem-se os danos morais. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário. Indenização fixada em segundo grau em R\$10.000,00, diante da singularidade do caso concreto. Desatenção manifesta em relação ao reclamo da consumidora. Precedentes deste Tribunal e desta C. Turma Julgadora. E terceiro, devido o reconhecimento da inexigibilidade e a restituição dos

valores debitados. Compras realizadas mediante débito em conta poupança. Diante do reconhecimento da fraude, devida a restituição dos valores. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1005659-20.2024.8.26.0361; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) Assim, de rigor sejam declarados inexigíveis os débitos no valor de R\$12.114,00 apontados na inicial. Com relação aos danos morais, entendo que os fatos trazidos à baila superam o mero dissabor. A presentes elementos que ensejam a reparação pretendida pelo autor, especialmente porque a conduta da requerida impôs à parte autora angústia pela possibilidade de ver seu nome negativado. Além disso, se a parte requerida tem como objeto social o fornecimento de crédito, atividade de presumível risco mas que de onde vem seu lucro, deve responder objetivamente pelos riscos de seu negócio: "DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL. Inexigibilidade de dívida e danos morais por fraude perpetrada por falsários em nome do autor, causando-lhe inequívoco agravo moral. Responsabilidade que decorre das circunstâncias constantes do processo e do risco da atividade desenvolvido pelas rés" (TJSP - Apelação 0118105-37.2008.8.26.0007; Rel. José Joaquim dos Santos. DJ: 02.08.2011). No mesmo sentido: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. A preliminar levantada na contestação e reiterada no recurso confunde-se com o mérito (a responsabilidade do banco réu). O reconhecimento da condição da ação dependia apenas da identificação da relação jurídica, a partir da narrativa do caso concreto. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. E isso ocorreu, uma vez que a parte autora narrou a prestação dos serviços de intermediação pela ré, bem como a inclusão de seu nome em cadastro de proteção ao crédito também pela ré. Alegação afastada. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR E CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Consumidor vítima de roubo de celular.

Terceiro que realizou empréstimos, saques, pix e compras mediante aplicativo e cartão bancário. Autor que registrou boletim de ocorrência e contatou o banco réu. A fragilidade do serviço de aplicativo e de cartão de crédito, somada à falta de segurança, viabilizaram o indevido acesso dos criminosos e a realização de operações fraudulentas, porquanto o autor viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha). Sujeição das instituições financeiras aos riscos das operações fornecidas, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. As transações eram manifestamente suspeitas e representaram desvio notório do perfil do consumidor: realizadas em sequência, em curto período e em valores altos, que totalizaram a expressiva quantia de R\$17.719,71. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. Nulidade dos contratos e das transações impugnadas. Segundo, mantém-se a devolução das quantias descontadas. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para o autor ver restituído o valor subtraído em razão dos saques, compras e pix realizados. Por óbvio, a restituição só alcançará os valores não objeto dos estornos oriundos das declarações de nulidade e inexigibilidades (transações e empréstimos impugnados). Ou seja, só será restituído aquilo que efetivamente foi subtraído do patrimônio que já era do autor e terminar não estornado ou atingido pela declaração de nulidade. E terceiro, majora-se a indenização por danos morais. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Valor da indenização elevado para R\$10.000,00, adequando-se à situação concreta de extremo dissabor com inúmeros transtornos, tudo dentro de parâmetros admitidos pela Turma julgadora. Juros de mora fixados a partir da citação, diante da origem contratual da relação jurídica controvertida, apesar do reconhecimento do defeito do serviço bancário. E terceiro, mantém-se o valor fixado a título de multa processual. Houve cumprimento da determinação pelo banco, ainda em atraso. Inexistência de fundamento para majoração. Ação julgada procedente. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPRÓVIDO (TJSP; Apelação Cível 1014971-92.2022.8.26.0004; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:

11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024). Dito isso, mostra-se imperiosa a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais que, à míngua de parâmetros legais, deve ser fixada à luz das peculiaridades do caso concreto, como a capacidade econômica das partes, o grau de extensão do dano e sua reprovabilidade. Além dessas premissas, deve a indenização atender ao seu caráter dúplici, isto é, a um só tempo compensar a vítima e repreender o agente causador do dano. Feitas essas considerações, tenho que a fixação da indenização no patamar de R\$8.000,00 é solução que melhor atende aos interesses do instituto. Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pelo autor para, extinguindo o feito com resolução do mérito na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil: (a) DECLARAR inexigível o débito de R\$12.114,00 referente às transações descritas na inicial; e (b) CONDENAR a requerida a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, STJ) pelo índice IPCA e juros de mora nos termos do artigo 406, §§ 1º a 3º, Código Civil, desde as operações questionadas (Súmula 54, STJ)".

A hipótese, ante o exposto, é de se manter a r. sentença.

Tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido, em sede recursal, majoram-se os honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do NCPC.

Posto isto, afastadas as preliminares, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, relator.