



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411663

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007068-68.2022.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado VITOR HUGO MARCELLO (JUSTIÇA GRATUITA).

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), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1007068-68.2022.8.26.0533

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: Santa Bárbara d'Oeste

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Vitor Hugo Marcello

Juiz de Direito: Lucas Vilar Geraldi

Voto nº 1007068-68 P

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, materiais e lucros cessantes. Operações de transferência via Pix não reconhecidas pelo autor. Ação julgada procedente na origem. Irresignação do réu. Descabimento. Relação de consumo evidenciada. Nos termos da Súmula 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Inversão do ônus da nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, considerando que a ré tem o monopólio das informações e documentos. Irregularidade não detectada pelo sistema de segurança da requerida. Falha na prestação do serviço evidenciada. Teoria do risco da atividade. Responsabilidade de natureza objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Ausência de culpa exclusiva do autor. Restituição dos valores devida. Negativação indevida. Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada em R\$ 5.000,00. Danos materiais comprovados. Contratos de prestação de serviços não pactuados em razão da negativação indevida do nome do autor. Sentença mantida. Recurso do réu desprovido.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 179/184), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, confirmo a decisão concessiva de tutela de urgência e, com resolução do mérito, JULGO PROCEDENTE o pedido, o que faço para declarar a inexigibilidade do débito levado a apontamento; determinar ao réu que restitua ao autor os valores debitados de sua conta, no total de R\$ 2.348,48, acrescido de juros de mora a taxa de 1% ao mês contados da citação, e de correção monetária desde a data da transação fraudulenta e de acordo com a tabela prática do TJSP.*

Comunique-se o Serasa para exclusão definitiva do apontamento indicado no documento de p. 37. Condene o réu ainda ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante este que deverá ser acrescido de juros de mora à taxa de 1% ao mês, contados da citação, e de correção monetária a contar da data desta sentença, consoante enunciado da súmula nº 362, do STJ, segundo os índices da tabela prática do TJSP. E outrossim condene o réu ao pagamento de indenização por danos materiais ao autor, sob a rubrica de lucros cessantes, o valor de R\$ 11.775,00, com o acréscimo de correção monetária, pelos índices da tabela do TJSP, a contar da data do ajuizamento da ação, e juros de mora à taxa de 1% ao mês, estes contados a partir da data da citação. Sucumbente condene o réu, finalmente, ao pagamento das despesas com as custas processuais, bem como ao pagamento de honorários ao patrono do autor, que fixo, com fundamento no art. 85, § 2º, do CPC, em 15% do valor global e atualizado da condenação.”

Inconformado, recorre o réu (fls. 518) destacando a regularidade das cobranças efetuadas, bem como a validade das transferências impugnadas, as quais somente poderiam ter sido realizadas pelo autor mediante o uso de senha. De forma subsidiária, ainda, pleiteia a redução da indenização dos danos morais.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 212).

É o relatório, no essencial.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Com efeito, como o réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

Nesse contexto, considerando a afirmação do autor no sentido de que não realizou as transferências em questão, cabia ao requerido comprovar a regularidade efetiva das operações financeiras questionados.

Em defesa, contudo, o réu deixou de apresentar qualquer prova neste sentido, limitando-se a sustentar, de forma genérica, a inexistência de falhas na prestação dos seus serviços.

Além disso, a mera exibição de *prints* de tela sistêmica não permite verificar, por si só, a regularidade das transferências impugnadas. Trata-se de prova unilateral não confirmada por outros elementos de prova idôneos e convincentes.

No mais, como bem apontou a r. sentença hostilizada: “*E nem se aduza que as fraudes, desta natureza, seriam fatos esporádicos, porquanto é cediço, posto fato notório, que a ocorrência de fraudes desta natureza são relativamente comuns, tendo em linha de conta precisamente certa falibilidade dos sistemas de segurança bancários (se até mesmo agências de segurança de países ricos são alvo de vazamento de dados por crackers, chega a ser risível a linha de defesa dos bancos, ao aduzir que seus sistemas seriam invioláveis). Considero, no campo hipotético, ser possível o afastamento da responsabilidade da instituição financeira se, de fato e cabalmente, resultar obviamente pela instituição financeira, à guisa da incidência da regra da inversão do ônus da prova, plenamente aplicável aos casos de contratação de algum serviço comprovado o uso do cartão pessoal e intransferível e das senhas confidenciais. Não é, no entanto, o que se descortina no caso ora sob comento. Deveras, o banco-réu não trouxe à sirga qualquer documento a comprovar que foi o autor quem realizou as transações bancárias discriminadas nos extratos, não restando nem mesmo comprovado que as diversas movimentações bancárias impugnadas estavam dentro do padrão de movimentação bancária do autor; De fato, não se me avista plausível, mormente tendo em linha de consideração a submissão do banco-réu às regras e aos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor, que o banco não tenha meios de trazer aos autos as provas acima, principalmente porque o banco detém os meios tecnológicos necessários para obter prova sobre toda e qualquer operação que venha a ser efetivada nas contas*

bancárias de seus clientes.”

Diante da escalada de atos fraudulentos deve o serviço dos bancos ser capaz de afastar a vulnerabilidade desse fator com operações de segurança na retaguarda do sistema, identificando operações suspeitas, fora do padrão da correntista, de forma sequencial e longe do domicílio da cliente.

No caso específico, as transferências efetuadas eram claramente atípicas, envolvendo valores variados, de forma sequencial, nada condizentes com o perfil da parte autora, mas mesmo assim o sistema de segurança do requerido não detectou as irregularidades e não bloqueou a conta.

A fragilidade do sistema bancário, que admite operações com aparência de ilegalidade e em completa dissonância com o perfil da cliente, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço art. 14, § 1º, do CDC.

Ademais, em reforço às alegações do autor, deve-se considerar a informação de que o próprio réu, ao ser notificado sobre a fraude, tentou auxiliá-lo para a recuperação dos valores debitados de sua conta. No entanto, a restituição não foi possível, pois o estelionato já havia se consumado.

Ainda, há de se destacar a impossibilidade da prova do fato negativo e o detalhe de que eventual dúvida subsistente nos autos deve ser interpretada em favor do consumidor (art. 47 do CDC).

A atividade de risco do réu faz ainda incidir, no caso, o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC: *"Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem."*

Incide no caso, também, a Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de*

operações bancárias.”

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve o banco ressarcir os prejuízos suportados pela requerente, uma vez que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

Nesse contexto, evidente a falha na prestação dos serviços do réu (art. 14, §1º do CDC), que negativou indevidamente o nome do autor, além da sua responsabilidade objetiva pelos danos causados.

Inarredável, pois, o reconhecimento do dano moral na hipótese, sobretudo em razão dos dissabores e vários transtornos experimentados pelo autor, além do desvio do tempo produtivo.

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8ª Câmara, Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse contexto, deve ser mantido o valor da indenização em R\$ 5.000,00, apta a preservar o caráter compensatório e punitivo do dano moral.

Tratando-se de relação contratual, a correção monetária incide desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros da citação, nos termos do artigo 405 do CC.

Por fim, restou devidamente comprovado que o autor teve contratos de prestação de serviços recusados em razão da negativação indevida do seu nome (fls. 67/70), motivo pelo qual faz jus à indenização pelos lucros cessantes decorrentes do ilícito praticado pelo réu.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu.

Majoro os honorários advocatícios para 17% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR