



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000424376

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1150515-21.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante ABEL DOS SANTOS BATISTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso do autor.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1150515-21.2023.8.26.0100

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

Apelado/Apelante: Abel dos Santos Batista

Origem: FORO CENTRAL CÍVEL – SÃO PAULO – 15ª VARA CÍVEL

Juíza: FABIANA MARINI

Voto nº. 5.004

Valor da causa: R\$ 10.132,79

Ajuizamento: 26/10/2023

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU E DO AUTOR.

1. Operações bancárias realizadas com cartão de crédito após furto. Comunicação realizada pelo autor, com contestação das operações e elaboração de boletim de ocorrência. Operações realizadas em curto espaço de tempo e fora do perfil dele. Falha no dever de segurança e na adoção de medidas protetivas (dever de proteção). Sentença mantida.

2. Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Dano moral presumido. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00. Valor que destoa, para menos, do padrão aplicado por esta Câmara. Sentença alterada, para fixar a indenização em R\$ 5.000,00.

3. Recurso do réu desprovido e recurso do autor provido, readequando-se os honorários a cargo do réu.

Trata-se de recurso de apelação do autor e do réu em face da sentença a fls. 280/285, que julgou procedente a ação de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, para: 1 - Declarar a inexigibilidade das transações indicadas na inicial, devendo a parte ré se abster de qualquer cobrança à parte autora referente ao débito impugnado; 2 - Condenar a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00, com juros contados da citação e correção monetária contada da prolação da sentença (súmula 362 do STJ).

Em razão da sucumbência, a ré pagará as custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Fls. 290/300: Razões de apelação do réu

O réu alega que as operações contestadas foram concretizadas por meio de cartão nº 4108634726872061, mediante aproximação, cuja responsabilidade pela guarda é exclusivamente do cliente, de modo que não há ato falho que justifique a responsabilidade do banco e, por conseguinte, sua condenação.

Ademais, de acordo com o relato do cliente e boletim de ocorrência apresentado, a ocorrência perda/roubo se deu em 4/8/2022, no entanto, o banco só foi notificado em 16/8/2022, sob o protocolo nº 205572023, período esse que possibilitou a realização das operações contestadas.

Outrossim, as operações impugnadas se encontravam dentro do perfil de consumo e dentro do limite de crédito concedido à parte, como pode ser visto na fatura juntada, o que descaracteriza qualquer falha do banco.

Assim, comprovou inequivocamente a inexistência de falha na prestação do serviço e comprovou de forma cristalina que as compras foram realizadas pelo autor. Há que se mencionar, ainda, que o autor não demonstrou ou provou como os fatos narrados lhe proporcionaram tão grande lesão, ao ponto de pugnar um valor compensatório tão vultuoso. A mera alegação de que se sentiu angustiado, aborrecido e descontente não pode ser o parâmetro para conceder uma condenação com um patamar tão elevado.

Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, com a total improcedência da ação, e caso não seja o entendimento, requer a redução do valor fixado a título de indenização por dano moral.

Fls. 319/335: Contrarrazões do autor

O autor alega que foi furtado no seu ambiente de trabalho, em 4/8/2022, ocasião em que realizou boletim de ocorrência. Entretanto, mesmo após a confecção de boletim de ocorrência e comunicação ao banco, o autor teve seu nome incluído no rol de maus pagadores e passou a receber inúmeras ligações por dia, sendo cobrado de um valor que não era devido.

Os meliantes conseguiram utilizar o cartão de crédito furtado e, aproveitando-se das fragilidades de segurança do sistema, realizaram diversas operações

bancárias.

Assim, o ressarcimento do dano moral é necessário para reparar toda dor e angústia do autor, como também, para coibir a atitude reprovável do réu. Assim, requer seja negado provimento ao recurso do réu.

Fls. 303/313: Razões de apelação do autor

O autor requer a reforma da sentença, a fim de majorar o valor da indenização por dano moral, por ser ínfimo ao poderio econômico do réu, levando em consideração a prática reiterada e abusiva ao consumidor, os dissabores, os aborrecimentos sofridos pelo autor, a gravidade do ato, a culpabilidade, a capacidade econômica do agente, os efeitos surtidos sobre a vítima e a sua condição social.

Fls. 336/340: Contrarrazões do réu

O réu afirma que não há razões para aumentar o valor fixado, na verdade, o valor merece ser reduzido, o qual é objeto de recurso interposto pelo réu.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

As apelações são tempestivas, preparadas (autor – fls. 314-315 e réu – fls. 301-302), os apelantes têm legitimidade (autor e réu), está caracterizado o interesse recursal e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A relação jurídica de fundo tem natureza consumerista, aplicando-se o CDC, em consonância com a súm. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A falha do serviço não consistiu no furto sofrido pelo consumidor, mas sim no fato de o réu não ter impedido a realização de operações suspeitas, fora do perfil dele, em curto período de tempo, além de não ter atendido à solicitação de cancelamento das operações.

Se o cartão do correntista for furtado (roubado ou extraviado), com comunicação à instituição financeira, esta deve, imediatamente (providência cautelar), proceder ao bloqueio do cartão e congelar operações realizadas a partir do e-

vento, sem prejuízo do procedimento interno que se seguirá visando melhor verificação. Deve agir com eficiência em defesa do consumidor.

Frise-se que se o consumidor alega que as operações não foram realizadas por si, cumpre ao fornecedor produzir elementos irrefutáveis que infirmem essa alegação, qual seja, incumbe-lhe provar que, prestado o serviço a que se refere a alegação, o defeito aí mencionado não existiu, ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (fortuito externo, porque fortuito interno não lhe aproveita).

O réu, contudo, não se desincumbiu desse mister, razão por que o juiz, acertadamente, acolheu a alegação do consumidor.

Preceitua a súm. 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade desempenhada no mercado de consumo, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, pode ser transferido para o consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial suficiente.

Destaca-se que o autor realizou boletim de ocorrência no dia seguinte ao evento (fls. 25-26) e contestou administrativamente as respectivas operações. O réu, por seu turno, em reforço, longe ficou de provar culpa exclusiva do consumidor ou fortuidade externa.

Ressalta-se importante trecho da sentença:

Em que pesem as alegações do banco réu, essas não comportam acolhimento, dado que o requerido não se desincumbiu de seu ônus processual, pois deveria ter comprovado, por meio de documentos, que as transações contestadas na exordial foram realizadas pelo autor, em especial por documentos que indicassem a geolocalização em que as transações foram realizadas e que essas estavam dentro da normalidade do perfil do consumidor.

No caso, o requerido deixou de juntar qualquer prova que as transações foram realizadas pelo autor, não se desincumbindo de seu ônus probatório, dado que a mera alegação não tem o condão de

excluir sua responsabilidade pelas transações indevidas.

Com isso, constato ausência de segurança adequada quando da prestação de serviços pelo banco réu, que possibilitou a realização da fraude.

Nem há que se falar em ausência de responsabilidade pelo fato de a situação ter ocorrido fora da instituição bancária ou pelo fato de o requerido não ter a obrigação de verificar as operações realizadas por seus clientes, dado que quando se dispôs em oferecer serviços bancários com a custódia dos valores de consumidores acabou por se responsabilizar pelas operações indevidas e danos causados aos seus clientes, sendo tal ônus decorrente do chamado risco/proveito da atividade desenvolvida. Logo, não pode buscar apenas o bônus, deixando o ônus para o consumidor, ou seja, não pode se beneficiar de taxas e tarifas pagas pelos seus clientes sem arcar com a responsabilidade decorrente da ausência de segurança necessária quando das transações realizadas pelos consumidores.

A fraude foi praticada diante de falha na prestação de serviços por demora ao bloqueio da conta e ausência de segurança necessária nos mecanismos de alerta de fraude pelo banco requerido, que acabou por autorizar transações fora dos padrões de segurança que se espera de uma instituição financeira.

Dessa forma, é caso realmente de declarar inexigível o débito.

Com relação ao dano moral, caracterizou-se automaticamente, na medida em que o consumidor foi indevidamente negativado (fls. 27-28).

No que diz respeito à quantificação do dano moral, o julgador deve levar em consideração a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto compensatório, a fim de amenizar para a vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Nesse contexto, a indenização no valor de R\$ 3.000,00 está aquém do valor praticado por esta Câmara, devendo ser majorado para R\$ 5.000,00, valor que se mostra adequado para amenizar os transtornos sofridos pelo autor, sem constituir enriquecimento sem causa justa ou conduzir o vencido à ruína. Essa quantia será

corrigida pelo IPCA, desde a publicação do acórdão, e será acrescida de juros de mora pela Selic, a partir da citação, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º do CC.

Com relação aos honorários advocatícios, há equívoco no critério adotado pelo juízo para a atribuição dos encargos de sucumbência - 10% sobre o valor da condenação, devendo ser considerado o valor da condenação e o valor declarado inexigível (proveito econômico geral obtido pelo autor).

O réu, assim, pagará as custas e despesas processuais e, ao advogado do autor, seus honorários, fixados em 20% do valor declarado inexigível, corrigidos pelo IPCA, desde o ajuizamento, e acrescidos de juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, e 20% do valor total da condenação por danos morais.

Sobreleva acrescentar, notadamente visando evitar embargos de declaração desavisados, que **“Os honorários advocatícios, como consectários legais da condenação principal, possuem natureza de ordem pública, podendo ser revistos a qualquer momento e até mesmo de ofício, sem que isso configure *reformatio in pejus*”** (REsp 2.051.237) (j. 5/3/2024).

Desse modo, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do réu e DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso do autor**, majorando-se o valor da indenização por danos morais para **R\$ 5.000,00**, readequando-se os honorários a cargo do réu.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR