



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425585

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009170-49.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante MARCIO GARCIA MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

AH

Voto nº 16203

Apelação nº 1009170-49.2023.8.26.0009 Processo Digital

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

Apelante / Apelado: Marcio Garcia Moreira (Justiça Gratuita)

Foro de origem: Foro Regional de Vila Prudente

Juiz prolator: Márcia de Souza Donini Dias Leite

SEQUESTRO RELÂMPAGO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Sentença de procedência. APELAÇÃO. Irresignação do banco réu. Evidente falha na prestação de serviço pela instituição financeira, que não teve seu sistema de segurança acionado. Transação que foge ao perfil do correntista. Situação que importa o reconhecimento de fortuito interno, de responsabilidade do banco. DANOS MATERIAIS. Indícios de que as compras impugnadas foram realizadas enquanto o autor estava em cativeiro. Inexigibilidade dos valores. DANOS MORAIS. Autor que teve seu nome negativado, em decorrência do não pagamento das compras impugnadas. Danos morais configurados. Indenização, fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra suficiente para reparar os danos causados e servir de punição. Sentença integralmente mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 322/329), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Marcio Garcia Moreira** em face de **Banco Santander (Brasil) S/A**, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para, confirmando a tutela de urgência (fls. 150 –

obrigação cumprida – fls. 192/194), a) DECLARAR a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 4.597,77, referente ao cartão de crédito descrito na exordial; e b) CONDENAR o réu a pagar a quantia de R\$ 5.000,00 a título de compensação por dano moral, corrigida monetariamente da data da sentença (Súmula 362, do STJ), com juros legais a partir da citação (art. 405 do CC), com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência e observado teor da Súmula n. 326 do STJ, condeno o réu a arcar integralmente com as custas, despesas do processo e honorários de advogado, arbitrados em 15% sobre o proveito econômico obtido (R\$ 4.597,77 – débito declarado inexigível + R\$ 5.000,00 – indenização), nos termos do art. 85, §§2º e 6º, do CPC.

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 322/342) aduzindo, em síntese, 1) a ausência de ilícito, posto que as transações foram realizadas mediante cartão com chip e senha pessoal; 2) as transações contestadas foram realizadas durante o sequestro do autor, ocorrência de segurança pública e realizada de forma legítima; 3) “O banco se solidariza com a situação da parte apelada, contudo, infelizmente a parte apelada sofreu um crime que foge da esfera de segurança que o banco possui com seus clientes”; 4) a autora somente entrou em contato com o banco em 31/08/2022, enquanto o sequestro relâmpago ocorreu em 19/08/2022; 5) a ausência de danos materiais e morais.

Contrarrazões às fls. 348/363.

Também inconformado, recorre a parte autora adesivamente aduzindo, em síntese, 1) teve seu nome negativado por mero erro do banco réu, devendo ser majorado os danos morais para R\$ 15.000,00; 2) a fixação dos honorários com base no valor da causa.

Contrarrazões ao recurso adesivo às fls. 389/402.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de “Ação de Conhecimento – Pedido de Inexigibilidade de Débito com Indenização Por danos morais”.

Narra a exordial que, em 19/09/2022, o autor foi vítima de sequestro relâmpago, mantido preso durante o período das 10hs às 17hs, sofrendo diversas ameaças e violência física. Após ser solto, pediu ajuda e foi levado para a delegacia mais próxima, entrando em contato com a ré para bloqueio do seu cartão de crédito, sendo informado que os meliantes já haviam realizadas diversas movimentações indevidas, totalizando o valor de R\$ 4.597,77. Conta que entrou em contato com o banco réu para contestar as compras indevidas, sendo orientado pela atendente a efetuar o pagamento das compras reconhecidas, no valor de R\$ 1.212,18. Todavia, mesmo seguindo a orientação da ré, teve seu nome negativado.

Em contestação, a parte ré alegou a regularidade das transações realizadas, mediante uso de cartão com chip e senha pessoal; que o contato somente foi feito em 31/08/2022; que as transações não caracterizam golpe, posto que não foi utilizada a totalidade do limite de crédito; a ausência de responsabilidade do banco pelos fatos e a ausência de danos morais.

Em réplica, o autor informou que entrou em contato com o banco assim que foi liberado pelos meliantes, solicitando o bloqueio de seus cartões; as compras efetuadas fogem do perfil da parte autora.

Pois bem.

De se salientar, inexistir dúvida quanto a aplicação das regras consumerista ao caso em comento, uma vez que autor e réu se qualificam, respectivamente, como consumidor e fornecedor de serviço bancário, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, em especial sob a observância da Teoria Finalista Mitigada, sendo perfeitamente observável o entendimento contido na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Sem prejuízo da possibilidade da inversão da prova, diante da responsabilidade objetiva da requerida, cabia a ela a demonstração de eventual excludente de sua responsabilidade pelo fato do serviço, o que não providenciou a contento.

No caso, consta do Boletim de Ocorrência que foi localizado um veículo abandonado, em 20/08/2022, sendo que o proprietário havia sido vítima de sequestro, liberada com ferimentos e socorrida à UPA.

Analizando a fatura de fls. 261, verifica-se a existência de diversas compras sequenciais realizadas em 19/08, em favor de "Adega", "Pag*MORENILDOALVESDOS"; "CENTRO AUTOMOTIVO PIEM" E "POSTO DE SERVIÇOS TROV", totalizando o valor de R\$ 4.597,77.

Ademais, o autor informou que comunicou o banco réu no dia dos fatos, após ser liberado pelos criminosos.

Assim, possível presumir a falha no sistema de segurança bancário, posto que não identificou a realização de transações sequenciais, de valores elevados e fora do perfil do consumidor, permitindo-se que terceiros fossem beneficiados por transação havida em contexto de estado de necessidade.

Espera-se das instituições financeiras que ajam com a maior diligência possível na posse e guarda dos valores e informações sigilosas mantidas em conta, bem como que, atuem com presteza a impedir invasões e dilapidação do patrimônio de seus consumidores, o que, contudo, não foi observado no caso em comento.

Em continuidade, reza o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não

podendo ser repassado ao consumidor.

Sua responsabilidade é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa. Cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu.

Note-se que a ré não demonstrou a adoção de novas técnicas seguras, tendo em conta a continuidade dessa modalidade de crime, de forma possa o consumidor efetuar seguramente a utilização de seus serviços.

Na verdade, a parte consumidora é vítima de terceiro e também da instituição bancária. Esta não fornece a segurança necessária para não ocorrência de golpes desse jaez, considerando ademais a triste realidade da segurança pública deste país. Some-se os elevadíssimos lucros das atividades bancárias.

Assim sendo, o consumidor não age com culpa exclusiva (fator determinante, como expressa a lei para exclusão de responsabilidade da parte ré), de modo que se possa subtrair a responsabilidade integral da instituição financeira pelo desfazimento do empréstimo, descontado o prejuízo decorrente das transferências realizadas ao terceiro fraudador.

E nesse sentido, ainda observando os ditames da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, entendo que em razão da concorrência involuntária da vítima, não demonstrada sua má-fé, deve o Banco requerido responder pela integralidade dos prejuízos por ela sofridos em razão do crime.

Passo a análise dos danos morais.

A parte autora teve seu nome negativado (fls. 93/95), em razão do não pagamento dos valores ora declarados inexigíveis.

Daí porque configurado o dano extrapatrimonial indenizável, na sensação de impotência e insegurança vivida pela autora ao constatar negativação indevida em seu nome, ainda que por curto período – o que lhe causou *dano in re ipsa*, gerando o dever de indenizar.

Quanto ao valor da indenização, inexistente norma legal específica para a sua fixação, pautando-se a doutrina e jurisprudência pelo princípio da razoabilidade, levando-se em conta a gravidade do dano e o nível socioeconômico das partes, as finalidades compensatória e punitiva da indenização, devendo ser ela suficiente para coibir novos abusos do ofensor, sem que, todavia, permita o enriquecimento sem causa do ofendido.

A doutrina inclina-se no sentido de conferir à indenização de dano moral, caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda, deve-se produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persistindo a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido; para esse, ao contrário, uma sensação agradável, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado, dentro do possível, estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio.

Devem ser considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, mostra-se adequado o *quantum* fixado na origem, em R\$ 5.000,00, nada havendo que ser alterado.

Por fim, também nada há que se modificar quanto os honorários advocatícios, posto que fixados com base no proveito econômico obtido com a demanda, em conformidade com o artigo 85, §2º do CPC

Destarte, deve a r. sentença ser integralmente mantida.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Majoro os honorários advocatícios em favor do patrono do autor para 16% do valor da condenação.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA