



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429390

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001354-64.2023.8.26.0187, da Comarca de Fartura, em que é apelante NIVEA DOROTEIA DE ANDRADE GARCIA BORTOTTI, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40176

APELAÇÃO Nº: 1001354-64.2023.8.26.0187

COMARCA: FARTURA

JUIZ: JOSÉ OTAVIO RAMOS BARION

APTE.: NIVEA DOROTEIA DE ANDRADE GARCIA BORTOTTI

APDO.: BANCO SANTANDER (BRASIL)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL CONCEDIDA – RECURSO DA AUTORA – MAJORAÇÃO DA CONDENAÇÃO POR DANO MORAL – ACOLHIDA – compra lançada em fatura de cartão de crédito da apelante que não foi por ela autorizada – incontroversa inexistência do débito – operação indevida realizada em razão de ausência de segurança nos serviços prestados pelo apelado – perturbação ao estado de espírito que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – indenização concedida – montante pretendido pela autora (R\$ 10.000,00) que se apresenta como demasiado – fixação em R\$ 5.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – recurso parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos morais, movida por Nívea Doroteia de Andrade Garcia*

Bortotti em face de Banco Santander (Brasil) S/A com pedido de tutela de urgência. Aduz, em síntese, que: é correntista de conta bancária no Banco réu, sendo detentora do cartão de crédito Santander SX Mastercard, que foi utilizado por meio fraudulento para realização de diversas compras não reconhecidas pela autora. Por haver autorização de débito automático, tomou conhecimento tardio das compras e as faturas estão sendo debitadas de sua conta corrente, mesmo após registrar boletim de ocorrência e efetuar a contestação junto ao Banco réu dos lançamentos correspondentes às compras não reconhecidas, acarretando enorme prejuízo financeiro. Requer assim, em liminar, a exclusão da fatura do cartão de crédito dos valores referentes aos débitos contestados, bem como que a ré se abstenha de inserir o nome da autora em cadastro de proteção ao crédito em decorrência dessas transações. Ao final seja declarada inexigível o débito, a indenização em dobro dos valores pagos, bem como a indenização por danos morais”.

A ação foi julgada parcialmente procedente, para os fins de: “(i) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes demandantes, referente às compras impugnadas, objeto dos autos, com a consequente anulação e extinção das transações (a partir da fatura de Junho/2023 – fls. 40/41), e das respectivas cobranças das compras, no valor total de R\$14.394,96, (ii) condenar o réu a reembolsar a autora os pagamentos comprovadamente debitados, corrigidos pela Tabela Prática do TJSP a partir do desembolso e juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação; (iii) condenar o réu a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção pela Tabela Prática do TJSP a partir do arbitramento da indenização (Súmula 362/STJ) e juros de 1% ao mês a contar do evento danoso (data das compras contestadas Súmula 54/STJ). Pontuo que “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Súmula 236 do STJ). Sucumbente, a parte ré deverá arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação (fls. 152/160).

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 163/170). Alegou, em suma, que a reparação do dano moral deve ser estabelecida dentro dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Assim, pugna pela majoração da indenização por

danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Não houve resposta ao recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo legal. As custas recursais foram recolhidas. Assim, é conhecido e, adianta-se, comporta provimento parcial.

Diante da ausência de interposição de recurso pelo apelado, a ocorrência da fraude e a responsabilidade dele pelos danos sofridos pela apelante tornaram-se definitivas. A insurgência recursal manifestada pela autora limita-se à majoração do pedido de indenização por dano moral.

O simples fato de a apelante ser indevidamente responsabilizada por transação indevida feita por golpistas traz-lhe inegável prejuízo de imagem e aflição pessoal, sendo razão suficiente para dar ensejo ao surgimento de abalo moral.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Decorre da singela observação da realidade, a percepção da perturbação indevida que os serviços deficientemente prestados pelos grandes fornecedores causam aos clientes.

Ser vítima da ação livre de estelionatários em local em que se espera que haja segurança e, posteriormente, ser cobrado por compra realizada sem o seu consentimento são fatos que trazem sério aborrecimento ao consumidor. Deles surge violação à paz de espírito da pessoa – bem da personalidade – e, consequentemente, o dano de ordem moral.

A deficiência dos sistemas de segurança que o apelado deveria instituir em prol de seus clientes, permissiva da ação dos criminosos e da prática deletéria de realização de compras mediante uso fraudulento de cartão do consumidor, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de deficiência que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza

como infração qualificada e excessiva.

Não bastasse, é preciso sopesar também a indiferença em face à consumidora, no que concerne à solução do problema advindo da deficiência dos sistemas do réu – situação que se caracteriza como descaso no atendimento aos clientes.

Já se disse que a figura do dano moral foi criada para compensar as vítimas das lesões não patrimoniais a bens jurídicos que merecem tutela. Um desses bens é a mencionada paz de espírito que é corroída quando a pessoa tenta resolver um problema criado por fornecedores de serviço de grande porte e acaba esbarrando na indiferença das corporações.

Somente o fato de o cliente ter que perder tempo infrutiferamente para tentar solucionar um problema decorrente de deficiência da própria empresa, já é suficiente para dar ensejo a danos morais. Não danos de grande porte, mas daqueles que vão corroendo por dentro os consumidores e que se somam ao longo do tempo para depois, de súbito, desembocarem em uma síncope nervosa ou em um ataque cardíaco fulminante e inexplicável.

É fato que nos dias presentes há uma banalização dos danos morais. Algumas situações extremamente insignificantes são erigidas à condição de sérias afrontas e acabam por servir de justificativa para demandas milionárias. De outro lado, é bom que não se esqueça, também que há uma tendência de os grandes grupos econômicos colocarem na vala comum do mero aborrecimento toda e qualquer conduta da parte deles com relação aos seus clientes – patrimônio maior das empresas, mas tão maltratado por elas.

A soma destes constantes tropeços é inaceitável e avilta o consumidor. Faz a pessoa se sentir impotente diante da indiferença e prepotência da grande corporação.

Tal espécie de sensação é passível de reparação. A indenização, ao mesmo tempo que funciona como um bálsamo para a pessoa, recompensando a frustração impingida, também serve de alerta e censura para que o fornecedor do serviço resolva os seus problemas estruturais que tantos dissabores causam aos clientes.

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente de falha na

prestação de serviços por parte dos apelados, bem como a responsabilidade deles, passa-se à análise do *quantum* da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no momento da fixação do *quantum debeat*. A indenização deve ser prudentemente arbitrada, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, sem porte para lhe coibir a prática de atos semelhantes.

No caso presente, apresenta-se como adequado não o valor pleiteado pela apelante (R\$ 10.000,00), mas a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), uma vez que perfeitamente estribada nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, os valores envolvidos, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Deverá ser observado os conseqüências legais já definidos em primeiro grau.

Tal quantia não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir os apelados a tomarem mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Em suma, o recurso é parcialmente provido para o fim de ser dada maior extensão à procedência parcial da demanda.

Convém anotar que o fato de a apelante ter pleiteado indenização superior à que lhe foi deferida não implica sucumbência recíproca, ante o disposto na Súmula 326 do STJ², ainda em vigor.

Diante do resultado do recurso, fica mantida a sucumbência a cargo do apelado.

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. RT – 7ª edição, 2007, p. 1708.

² De seguinte teor: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao apelo.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator