



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bRegistro: 2025.0000442280

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019764-09.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado LEDA SOUSA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1019764-09.2023.8.26.0564

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado(a): Leda Sousa do Nascimento (Justiça Gratuita)

Juiz(a) prolator(a): Carlos Gustavo Visconti

Voto nº 1.633/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. CAIXA ELETRÔNICO 24 HORAS. SAQUE NÃO EFETIVADO POR FALTA DE NUMERÁRIO, MAS COMPUTADO NO SISTEMA. FALHA DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVOU A EFETIVIDADE DA OPERAÇÃO. DEVIDA A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAL E MORAL. DANOS MORAIS REDUZIDOS PARA R\$ 3.000,00 EM OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que condenou o réu a ressarcir a autora por saque de R\$ 700,00 não efetivado por falta de numerário, mas computado no sistema, e a pagar indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. A operação ocorreu em caixa da rede TECBAN, e a responsabilidade foi atribuída ao Banco. A autora alegou não ter recebido o valor e buscou indenização por danos materiais e morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em determinar se: (i) há responsabilidade do Banco pelo saque não efetivado, mas computado; (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais; e (iii) o termo inicial dos consectários legais da condenação por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O Banco não comprovou a efetiva entrega do numerário, não apresentando filmagens ou gravações que sustentassem sua defesa.

4. A indenização por danos morais reduzida para R\$ 3.000,00, em observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

5. Consectários legais. Relação contratual. Dano moral. Correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ) e juros de mora a partir da citação (artigo 405 do Código Civil).

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373, I; CDC, art.

6º, VIII; CC, artigos 397, parágrafo único, e 405.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 362. TJSP, Apelação Cível nº 1013718-65.2022.8.26.0361 e Apelação Cível 1002613-79.2024.8.26.0407.

Trata-se de apelação interposta por *Banco Santander* em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para *condenar o réu a ressarcir à autora a quantia de R\$ 700,00 sacada da sua conta em 20/04/2023 e ora reconhecida nos autos como não tendo sido recebida naquela data. O montante deverá ser corrigido desde a data do saque pela tabela prática do TJSP e acrescido de juros de mora à taxa de 1% ao mês a partir da citação. Condeno o réu, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido desde a publicação da sentença e acrescido dos juros moratórios legais a contar da citação, pelos mesmos índices. Custas e honorários pelo Banco, fixados em 10% do valor atualizado da indenização por danos morais (fls. 88/94).*

Apela o réu, alegando que não praticou conduta ilícita, pois o saque ocorreu em caixa da rede TECBAN, localizado no Supermercado COOP, não em terminais do banco; que a responsabilidade seria da TECBAN, empresa terceirizada; que foi realizada auditoria que não identificou irregularidades ou erros na transação, confirmando a liberação de 7 cédulas de R\$ 100,00; que a autora não apresentou elementos probatórios que comprovassem suas alegações, não se desincumbindo do ônus da prova conforme art. 373, I, do CPC; que não há dano moral indenizável, vez que não houve lesão aos direitos da personalidade da autora, tratando-se de mero aborrecimento; que o valor da indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 é excessivo e deve ser reduzido caso mantida a condenação; que não há dano material comprovado; que os juros sobre o dano moral devem incidir a partir do arbitramento e não da citação, conforme Súmula 362 do STJ. Prequestiona a matéria debatida (fls. 97/105).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 111/115).

Conforme planilha de fls. 117, o valor atualizado da Taxa Judiciária é de R\$ 576,20, mas foi recolhido o valor de R\$ 570,00 (fls. 106/107).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Por primeiro, tendo em vista a necessidade de se prestigiar a razoável duração do processo, releva-se, por ora, o recolhimento parcial do preparo recursal, devendo a parte apelante recolhê-lo no prazo de cinco dias úteis, contados do retorno dos autos à origem, sob pena de inscrição em dívida ativa, observando-se em Primeiro Grau, em linha com o entendimento deste Colegiado (Apelação Cível nº 1043382-80.2024.8.26.0100, rel. Des. ALEXANDRE COELHO, j. 25/04/2025).

Em apertada síntese, narra a autora na petição inicial *que é titular de conta salário há 14 anos junto à Instituição Bancária Requerida: Agência 0033 cod. 2015 e Conta nº 0007100552290; na data de 20/04/2023, foi vítima de golpe quando estava tentando fazer um saque no banco 24 horas, localizado no interior do Supermercado COOP situado à Rua Joaquim Nabuco, 277, São Bernardo do Campo - São Paulo, CEP 09720-375.*

Segue dizendo que, nessa data, *tentou realizar um saque, entretanto, o caixa estava sem dinheiro e não conseguiu realizar o saque, sendo assim, logo em seguida tentou realizar o saque em outro caixa 24hs no mesmo local, sendo surpreendida com a informação que o saldo era insuficiente e que instantes antes foi realizado um saque de R\$ 700,00 (Setecentos Reais) datado em 20/04/2023 às 11h58min.*

Em razão disso, tentou *sem êxito o estorno dos valores, e o Requerido já informou que já anulou o caso e que não será feito o estorno dos valores debitados, uma vez que os caixas 24hs não são de responsabilidade do Requerido.*

Daí a presente demanda indenizatória em virtude dos danos materiais e morais sofridos.

E agiu com acerto o i. Magistrado sentenciante, ao julgar procedente o pedido, assentando que *era ônus do réu demonstrar a efetiva entrega do numerário que a autora pretendia sacar. A versão autoral, de que o valor não chegou a ser recebido, era verossímil pois, conforme extrato de fl. 65, foi debitada a quantia de R\$ 700,00 em 20/04/2023 e a conta ficou praticamente zerada,*

mas em momento algum, a autora utilizou limite de cheque especial e só veio a sacar mais R\$ 740,00 em 20/06/2023, após receber um adiantamento de salário no valor de R\$ 754,00 naquela mesma data. Ou seja, trata-se de pessoa que, apesar de poucos recursos, mostra-se responsável na administração deles.

E, naquele íterim, a requerente lavrou boletim de ocorrência em 27/04/2023 (fl. 11) e compareceu em agência bancária na mesma data, como se vê pela senha de atendimento de fl. 15. Contatou, ainda, a central de atendimento telefônico do réu, havendo indicado o respectivo número do protocolo da chamada à fl. 17.

Cabia ao réu demonstrar a efetiva saída das cédulas do terminal de caixa eletrônico utilizado pela autora, por ser o requerido o detentor direto das tecnologias utilizadas nos caixas eletrônicos ou, no mínimo, indireto, por ser parceiro comercial co-fornecedor e corresponsável com a empresa administradora dos equipamentos, e diante da verossimilhança das alegações da autora e da sua hipossuficiência técnica, incidindo, na espécie, o art. 6º, VIII do CDC.

Desse ônus, o réu não se desincumbiu, pois deixou de apresentar as filmagens do equipamento gravadas na data dos fatos, e até mesmo a chamada telefônica aludida pela autora, cuja gravação o réu disse que apresentaria nos autos, deixou de ser juntada pois, conforme relatado acima, por três vezes consecutivas, ele apresentou links que não funcionaram, e jamais pleiteou o depósito físico da mídia (em pen drive ou CD).

Importante destacar que este juízo anexou, na decisão de fl. 82, fotografia da tela do Google Drive com a exata mensagem de erro em seu layout original e forneceu o passo-a-passo que deveria ser adotado pelo réu para a regularização, havendo-o advertido, ao final, sobre a preclusão:

(...)

Já é de conhecimento notório que há fraudadores que acoplam dispositivos plásticos nos caixas eletrônicos para que as notas sacadas fiquem retidas, e pode até ter sido esse o caso da autora, por isso, caberia ao réu demonstrar o contrário, já que não haveria como a autora fazer prova negativa (de que não recebeu o dinheiro).

Importante destacar, inclusive, que, em um cenário de fraude como essa, não haveria diferença no fluxo de notas x saques na auditoria, tal como alega a empresa administradora no equipamento no caso concreto (fl. 63) mas, mesmo assim, poderia o consumidor ter sido lesado da forma acima explicada.

Em casos assemelhados, as instituições financeiras vêm sendo condenadas a ressarcir os valores reclamados pelos correntistas (...).

Como consequência, entendo que o dano moral se configurou, pois a conta da autora ficou “zerada” por 2 meses até que ela recebesse outro crédito e pudesse utilizá-lo, logo, correu o risco de ficar privada do custeio de suas necessidades básicas.

Em casos de todo semelhantes, confirmam-se julgados deste Tribunal de Justiça, inclusive desta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame. 1. A ré apela contra r.sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, alegando (i) ilegitimidade passiva, (ii) ausência de responsabilidade pela falha no caixa eletrônico que resultou em débito indevido na conta do autor; e (iii) inexistência de danos morais e materiais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em aferir (i) a legitimidade passiva da ré; (ii) a configuração dos danos alegados, oriundos do lançamento de débito na conta do autor sem a correspondente disponibilização de cédulas pelo caixa eletrônico; (iii) a responsabilidade solidária da apelante pelo evento danoso. III. Razões de Decidir. 3. A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada com base na teoria da asserção, considerando as alegações da petição inicial e a jurisprudência do STJ. 4. Quanto ao mérito, caberia à apelante, prestadora do serviço de operação de caixas eletrônicos, comprovar a inexistência de falha na máquina utilizada pelo autor (art. 14, § 2º, I, CDC), ônus do qual não se desincumbiu. 5. A responsabilidade solidária encontra fundamento nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC. Ainda que a entidade financeira, corré na ação, tenha deixado de processar o estorno reclamado, foi a conduta da apelante que deu início aos transtornos narrados pelo consumidor. 6. Os danos morais também estão configurados, pois o autor aufere renda módica, e

o erro na operação de saque, seguido de indevida dedução em sua conta bancária, comprometeu sua capacidade de honrar compromissos. IV. Dispositivo. 7. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1013718-65.2022.8.26.0361; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

APELAÇÕES DO AUTOR E DO CORRÉU BANCO INTER - SERVIÇOS BANCÁRIOS - Autor, titular de conta digital junto ao corréu Banco Inter, se utilizou de caixa eletrônico do corréu Banco Santander, correspondente bancário físico daquele, visando efetuar saque – Narrativa de que o numerário não foi disponibilizado em virtude de “problema na contagem das cédulas” - Relação de consumo - Corréus integram a cadeia de fornecimento dos serviços - Casas bancárias não se desincumbiram do ônus de comprovar que o autor tomou posse do valor sacado – Filmagem do terminal eletrônico não disponibilizada pelo corréu Banco Santander, mesmo intimado para tanto - Autorização da transação não traduz, necessariamente, sua efetivação - Falha na prestação dos serviços - Responsabilidade dos corréus em devolver a quantia pertencente ao autor bem reconhecida - Dano moral configurado - Desgaste excessivo na via administrativa - Autor desprovido de valor por lapso do sistema dos corréus - Quantum reparatório que, contudo, enseja redução - Honorários advocatícios sucumbenciais por apreciação equitativa (art. 85, § 8.º, CPC) - RECURSO DO CORRÉU BANCO INTER PROVIDO EM PARTE, a fim de reduzir o quantum do dano moral, alcançando o corréu Banco Santander, condenado solidariamente – RECURSO DO AUTOR, por consequência lógica, PREJUDICADO (Apelação Cível nº 1002613-79.2024.8.26.0407, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), rel. Des. M.A. BARBOSA DE FREITAS, j. 25/03/2025).

Por outro lado, em relação ao valor da indenização, este deve ser minorado para R\$ 3.000,00, parâmetro esse que tem sido adotado por este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares – em linha com o julgado acima mencionado –, e que bem atende aos princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade, de modo a desestimular a prática adotada pelos réus, porém, sem implicar em enriquecimento sem causa por parte do autor da ação.

Passo a apreciar a impugnação apresentada pelo apelante em relação aos juros moratórios e à correção monetária incidentes sobre o valor da indenização pelo dano moral, sustentando que devem incidir a partir do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ.

Por primeiro é necessário frisar que esta Súmula apenas se aplica à correção monetária, pois tem o seguinte enunciado: *A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.*

Na sentença, datada de 28 de janeiro de 2024, constou quanto ao dano moral que: (...) *corrigido desde a publicação da sentença e acrescido dos juros moratórios legais a contar da citação, pelos mesmos índices.*

Portanto, com relação à correção monetária tem razão o apelante, vez que deve ser contada a partir do arbitramento.

Com relação aos juros moratórios, havendo relação contratual entre as partes, eles são sim contados da citação, na forma do art. 405 do CC (*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*), combinado com o artigo 397, parágrafo único, do mesmo diploma legal (*Art. 397. O inadimplemento da obrigação, positiva e líquida, no seu termo, constitui de pleno direito em mora o devedor. Parágrafo único. Não havendo termo, a mora se constitui mediante interpelação judicial ou extrajudicial.*).

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 3.000,00 e corrigir o termo inicial da correção monetária sobre ele incidente para a data do arbitramento; e **(ii)** determino o recolhimento da diferença do preparo, devendo a parte apelante fazê-lo no prazo de cinco dias úteis, contados do retorno dos autos à origem, sob pena de inscrição em dívida ativa, observando-se em Primeiro Grau.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora