



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000443249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022106-93.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS S/A, é apelado DANIEL PASCOAL DE MELO CARLETTI.

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: 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

ROSANA SANTISO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1022106-93.2024.8.26.0002

Apelantes: Banco Santander (Brasil) S/A e Zurich Santander Brasil Seguros S/A

Apelado: Daniel Pascoal de Melo Carletti

Comarca: São Paulo

Voto nº 2.993

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES REALIZADAS SOB COAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO E DA SEGURADORA. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por banco e seguradora contra sentença que os condenou solidariamente à restituição em dobro de valores, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Alegam os recorrentes inconsistências na narrativa do autor e inexistência de dano moral indenizável.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões centrais em discussão: (i) definir se o banco e a seguradora respondem pelos prejuízos decorrentes de transações realizadas sob coação mediante roubo; (ii) verificar se estão presentes os requisitos para configuração de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Configurada relação de consumo, aplicam-se as disposições do CDC, com a inversão do ônus da prova, incumbindo aos réus comprovar ausência de falha na prestação de seus serviços.

4. A instituição bancária deixou de adotar medidas básicas de segurança mesmo após ser informada dos fatos, permitindo a realização de transações atípicas; a seguradora, por sua vez, negou cobertura com base em alegações genéricas. Assim, as recorrentes devem arcar com os danos materiais sofridos pelo autor, nos moldes da r. sentença.

5. Por outro lado, a indenização por dano moral deve ser afastada, pois o abalo emocional sofrido decorre do ato criminoso de terceiros, e não diretamente da atuação dos réus, cujas condutas caracterizam apenas descumprimento contratual, insuficiente para configurar violação à esfera extrapatrimonial do autor.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso parcialmente provido para afastar a indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, § 14, e 86; CDC, arts. 2º, 3º; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelos réus em face da r. sentença de fls. 368/373, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE a demanda, para: a) CONDENAR, solidariamente, os réus ao pagamento em dobro do valor indevidamente subtraído, que será apurado em fase de liquidação de sentença, mediante apresentação do extrato bancário e comprovantes de pagamentos, com correção monetária desde a data da subtração (04/12/2023) até 29/08/2024 (inclusive), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação e, a partir de 30/08/2024, com juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil; e b) CONDENAR solidariamente os réus ao pagamento de indenização por dano moral ao autor no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária, calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do arbitramento e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data do evento danoso. Com fundamento no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, condeno os réus ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios sucumbenciais em favor do patrono do autor, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada réu*”.

Sustentam os recorrentes às fls. 376/386, em síntese, que: a) as inconsistências na narrativa do autor evidenciam possível fraude ao seguro e justificam a negativa de cobertura do sinistro; b) o requerente não faz jus à indenização por danos morais, que deve ser afastada ou reduzida. Pede provimento do recurso para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados improcedentes.

Contrarrazões do recorrido às fls. 392/404, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso comporta parcial acolhimento.

Consoante se depreende dos autos, sustenta o autor que, em 04.12.2023, foi vítima de assalto à mão armada enquanto estava parado com seu veículo em um semáforo. Durante a ação criminosa, foi ameaçado de morte por dois homens, um no banco do passageiro e outro no banco traseiro, sendo coagido a entregar seus pertences pessoais, incluindo celular, notebook e cartões bancários, além de ser forçado a informar suas senhas. No interior do veículo, os criminosos realizaram tentativas de transferência via PIX e, não obtendo êxito, passaram a efetuar transações por meio de uma maquininha de cartão que traziam consigo.

Logo após o ocorrido, aduz o requerente ter se dirigido até sua agência do Banco Santander, onde foi atendido por sua gerente, Sra. Luzia Migray (fls. 54/60). Na ocasião, foram bloqueados os cartões e informada a inexistência de transações suspeitas, razão pela qual não houve bloqueio da conta. Contudo, no dia seguinte, o requerente constatou diversas movimentações financeiras indevidas, incluindo PIX no valor de R\$ 5.000,00, saque no valor de R\$ 1.000,00, transação com o cartão de crédito no valor de R\$ 3.000,00, além de outras despesas financeiras e tributárias (fls. 64/72).

Além disso, alega o autor que, após ter acionado seu “Seguro Cartão Protegido” contratado junto à seguradora Zurich, por intermédio do Banco Santander (fls. 31/37), teve os pedidos de ressarcimento negados sob a alegação de ausência de amparo técnico por inconsistências (fls. 38/39). Inconformado, buscou esclarecimentos junto à Ouvidoria, novamente sem sucesso (fls. 41/53). Notificou extrajudicialmente os réus, requerendo o reembolso dos valores fraudulentamente transacionados, bem como dos bens subtraídos, no montante total de R\$ 10.149,39, mas não obteve resposta satisfatória (fls. 80/86).

Assim, a questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade das instituições requeridas em reparar os prejuízos decorrentes do roubo do qual o autor foi vítima, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

E em que pese o inconformismo das instituições recorrentes, as alegadas “inconsistências” na narrativa autoral não obstam a cobertura securitária, conforme restou bem fundamentado na r. sentença (fls. 370/371):

"No presente caso, há relação de consumo entre as partes, sendo o autor consumidor e os réus, fornecedores de serviços, nos termos dos artigos 2º, caput, e 3º, caput, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Ademais, por força da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Havendo relação de consumo, o artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 prevê como direito do consumidor a facilitação de sua defesa, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando houver verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor.

No caso, as controvérsias dizem respeito à eventual falha na prestação dos serviços pelos réus, à existência de excludentes de responsabilidade civil e à ocorrência de danos morais e materiais indenizáveis ao requerente.

Ora, é absolutamente inviável exigir do autor prova de fato negativo, qual seja, a de que não realizou as transações bancárias. Diante da inversão do ônus da prova decorrente da evidente vulnerabilidade técnica do consumidor, com conhecimentos técnicos inferiores ao dos réus e reduzido acesso à informação, cabia aos réus comprovarem que a transação foi efetivamente realizada pelo titular do cartão, sem qualquer fraude, o que não o fizeram.

De qualquer modo, observo que o autor apresentou os documentos que estavam à sua disposição, como o boletim de ocorrência, as mensagens trocadas com sua gerente do Banco Santander, a negativa dos réus e o contrato de seguro (fls. 27/94). Analisando tais documentos, é possível constatar que há responsabilidade de ambos os réus pelos prejuízos sofridos pelo autor, seja pela falha no sistema de segurança do Banco-réu, seja pela negativa indevida de cobertura dos prejuízos pela seguradora.

Verifica-se que o autor realizou imediatamente o registro do boletim de ocorrência, na mesma data dos fatos e, ainda, entrou imediatamente em contato com sua gerente do Banco, encaminhando-se pessoalmente até a agência. Não obstante, sua gerente não efetuou o bloqueio de sua conta bancária e da respectiva senha, contra o que os réus não se insurgiram, o que demonstra a falha na prestação do serviço. Além disso, a falha no sistema de segurança do Banco-réu se evidencia ainda mais porque houve inúmeras tentativas de transações via PIX seguidas, notadamente ilícitas, sem que o Banco tenha oferecido qualquer auxílio ao autor (fls. 54/63).

Também não subsiste a alegação da seguradora de que a indenização não é devida em razão de informações contraditórias apresentadas pelo autor. A mera alegação de que o autor teria informado aos criminosos a senha do cartão, e não a senha da conta bancária, e que comprou o notebook em seu nome, mas na nota fiscal consta nome de terceiro, são insuficientes a infirmar a alegação do autor de que foi vítima de crime.

Assim, conclui-se que houve falhas no sistema de segurança do Banco-réu, que não adotou as medidas cabíveis e necessárias para evitar a concretização das transações suspeitas, e na prestação de serviços pela seguradora-ré, que indevidamente negou a cobertura dos prejuízos causados ao autor.

Diante do exposto, é inequívoca a responsabilidade das instituições rés pelos prejuízos suportados pelo autor, diante da falha na prestação dos serviços bancários e securitários, evidenciada tanto pela ausência de medidas eficazes de segurança para evitar transações claramente suspeitas, quanto pela recusa injustificada da cobertura securitária contratada. Ademais, a análise minuciosa dos autos demonstra que o autor agiu com a devida diligência, comunicando prontamente os fatos e apresentando documentação hábil a comprovar a origem fraudulenta das operações.

Com efeito, é de responsabilidade do banco réu prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que a falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição (Súmula 479 do C. STJ). Ainda, aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito (CC, art. 927, par. único), segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior que, no caso em análise, não restou demonstrada.

Portanto, a r. sentença deve ser mantida neste ponto, especialmente porque os recorrentes não impugnaram especificamente em suas razões de apelação a determinação de *restituição em dobro* dos valores comprovadamente subtraídos.

Por outro lado, no que tange aos danos morais pleiteados, não se verifica a ocorrência de ofensa anormal aos direitos do autor. A falha na prestação de serviços pelo banco réu e a negativa de cobertura pela seguradora, embora indesejáveis e materialmente indenizáveis, configuram mero descumprimento contratual, insuficiente para ensejar a pretendida reparação por dano moral.

Ressalte-se, ainda, que da análise dos extratos bancários de fls. 314/363, não é possível traçar um paralelo entre a negativação noticiada pelo autor às fls. 367 e 402 com roubo e as transações fraudulentas dele decorrentes, que ocorreram em dezembro de 2023.

Não se ignora, ademais, a inconveniência da necessidade de ajuizamento de ação para corrigir o ato ilícito praticado pelas instituições requeridas, porém cuida-se de incômodo próprio do cotidiano, do qual ninguém está imune em uma sociedade de riscos, não sendo fator suficiente para a indenização pretendida.

Por fim, salienta-se que os danos morais eventualmente experimentados pelo autor não decorrem diretamente do ato praticado pelos réus, mas sim do ato dos terceiros criminosos. E os recorrentes, apesar de terem falhado na prestação de seus respectivos serviços, não podem ser responsabilizados pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito.

Ante o exposto, ***dou provimento em parte*** ao recurso apenas para afastar a indenização por danos morais.

Caracterizada a sucumbência recíproca, faz-se necessária a redistribuição dos ônus sucumbenciais. As custas e despesas processuais deverão ser repartidas igualmente entre as partes (art. 86, CPC). Vedada a compensação (art. 85, §14, CPC), responderá a parte requerida pelos honorários sucumbenciais devidos ao advogado do autor, mantidos em 10% sobre o valor da condenação, na proporção de 50% para cada réu; enquanto o autor deverá pagar ao advogado das instituições requeridas honorários que fixo em 10% sobre o valor pretendido a título de indenização por danos morais.

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).

ROSANA SANTISO

RELATORA