



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1003830-78.2018.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Material**
 Requerente: **Matheus Fontana São Carlos - Epp**
 Requerido: **Banco Santander**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **FLAVIA DE ALMEIDA MONTINGELLI ZANFERDINI**

Vistos,

Matheus Fontana São Carlos - Epp, por seu representante legal, Matheus Fontana, qualificado nos autos, ajuizou pedido de ressarcimento de valores e indenização por danos materiais e morais com pleito de tutela de urgência em face de **Banco Santander**, instituição financeira qualificada nos autos, aduzindo, em síntese, que:

1. O autor é titular da conta corrente nº 13-000316-2, agência 2022, do Banco Santander. A referida conta destina-se ao pagamento de fornecedores, funcionários e despesas mensais da empresa;

2. No dia 12 de abril de 2018, a irmã do autor, responsável pelo financeiro da empresa, realizou um pagamento pela *internet banking* e não constatou anormalidade, porém, no mesmo dia, por volta das 13 horas, fez um saque como de costume e, nesse momento o caixa do banco informou-lhe que não havia saldo suficiente em conta e que seu saldo era de quase R\$ 100.000,00 (cem mil reais) negativos.

3. Na mesma data, constatou que foram feitas duas operações na

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

conta bancária do autor, sem autorização, sendo uma no valor de R\$ 45.000,00 e outra no valor de R\$ 49.500,00;

4. O valor de R\$ 49.500,00 foi destinado para a Caixa Econômica Federal de Brasília, agência 3310, conta corrente nº 153.24, em nome de Josias Francisco dos Santos, CNPJ nº 19.741.551/0001-34, sendo que o valor de R\$ 24.132,00 encontra-se bloqueado aguardando algum tipo de autorização bancária;

5. O valor de R\$ 45.000,00 foi destinado ao Banco Itaú de Itaporanga/Goiás, Agência 4349, conta corrente nº 190.894, em nome de Paulo Jovane Coelho, CNPJ nº 29.996.033/0001-15;

6. Orientado pela gerência do banco fez reclamações perante a Ouvidoria, SAC e Bacen;

7. A resposta da Ouvidoria foi no sentido de que não havia irregularidades nos procedimentos do Banco Santander, não se justificando o ressarcimento das transações;

8. O descaso da instituição bancária, com relação à falha do sistema e nítido golpe, está lhe prejudicando, dado que está com saldo negativo em conta no valor de cem mil reais e vem enfrentando lançamento diários de tarifas em sua conta corrente em razão da utilização do cheque especial cujos juros chegam a 14% ao mês;

9. Assinou contrato particular de empréstimo com terceiros no intuito de minimizar as cobranças de tarifas e para cumprir com suas obrigações de pagamentos aos fornecedores e empregados e para evitar que seu nome seja inserido no banco de dados do Serasa e SCPC;

10. Houve falha grave no sistema eletrônico fornecido pelo banco ao autor/consumidor, porque o réu não detectou a invasão de terceiros



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

na conta corrente, bem como não ativou modo de segurança para evitar saques de valores consideráveis (R\$ 45.000,00 e R\$ 49.500,00);

11. Esse tipo de transação financeira com valores expressivos nunca foi efetuada pelo autor ou seus representantes e destoa do seu padrão de movimentação;

12. A instituição financeira nunca telefonou para o autor para confirmação de tais operações;

Requer: a) a concessão da tutela provisória de urgência para que o réu desbloqueie o valor de R\$ 24.132,00 que se encontram na Caixa Econômica Federal de Brasília, agência 3310, conta corrente nº 153.24, em nome de Josias Francisco dos Santos, prestando informações se há outros valores também bloqueados para que sejam devolvidos à conta bancária; b) esclarecimentos do réu se há valores bloqueados a serem resgatados, no importe de R\$ 45.000,00 e, em caso positivo que o valor seja desbloqueado e devolvido à conta bancária do autor; c) a inversão do ônus da prova; d) a condenação do réu a restituição dos valores retirados da conta do autor, acrescidos de correção monetária e juros, desde a data dos fatos e o estorno dos valores correspondentes às tarifas, IOF e juros eventualmente lançados até o empréstimo de valores (contrato particular) para cobertura da conta, bem como estornar o limite do cheque especial; e) o reembolso dos juros de poupança sobre o montante de R\$ 32.000,00, já que teve que retirar do investimento para cobrir a conta bancária; f) a condenação ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Juntou documentos (fls. 34/55).

Em manifestação a fls. 56 o autor pugnou pela juntada aos autos de CD contendo áudio da gerência do Banco Santander.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Termo de entrega de mídias (CD) a fls. 60.

Decisão a fls. 62 deferiu o pedido de tutela de urgência, a fim de determinar que a ré restituísse ao autor a quantia de R\$ 24.132,00, objeto de rastreamento e bloqueio, para a conta corrente nº 130003162, da agência 2022, de titularidade do autor.

O réu Banco Santander Brasil S/A, em contestação de fls. 73/81, aduz, em síntese que:

1. Procedeu análise e constatou que os débitos questionados só poderiam ter sido realizados mediante a utilização de senha de sequência numérica e token de segurança, de modo que não é possível a ocorrência de fraude na operação impugnada na inicial;

2. A parte autora não preencheu formulário padrão para contestação de operações e tampouco o entregou ao Banco. Ademais, não colacionou aos autos comprovação de tentativa de solução administrativa, ficando caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor;

3. Houve falta de cautela na guarda do cartão e senha, caracterizando-se culpa exclusiva do consumidor;

4. Não poderia ser responsabilizado pelos danos sofridos, porque não contribuiu para o crime, ao contrário, é vítima também;

5. Não resultou comprovada repercussão e extensão do dano na vida ou na imagem ou honra do autor, razão pela qual não há que se falar em dano moral;

6. Inaplicabilidade da súmula 479 do STJ;

7. Descabimento do pedido de restituição, em especial em dobro;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

8. Houve ressarcimento parcial das quantias impugnadas pelo demandando, tendo sido restituído o valor de R\$ 34.000,90;

9. É totalmente descabida a pretensão de ressarcimento por lucros cessantes, uma vez que não resultou comprovado nos autos a existência de quaisquer valores que a parte autora deixou de ganhar por ação ou omissão por parte do réu;

10. Informa que não tem até o presente momento ciência sobre qualquer valor bloqueado pendente de liberação em favor do autor;

11. Não há que se falar em inversão do ônus da prova;

Batalha pela improcedência do pedido.

Em réplica às fls. 165/172 o autor esclarece que não fez pedido de restituição em dobro como afirmado pelo réu.

Em manifestação a fls. 173/174 o banco réu informa que foi realizado crédito da quantia de R\$ 15.499,10 na conta corrente nº 130003162. Esclarece que o autor contesta a operação: 12/04/2018TED Pgto Fornecedores CIP-49.500,00, porém, o banco realizou o resgate parcial da quantia, sendo devolvidos ao cliente R\$34.000,90 em 02.05.2018. Colacionou aos autos "*print*" de tela denominada "identificação do movimento" (fls.174), a fim de comprovar a transferência do valor de R\$ 15.499,10, na data de 12.05.2018.

Decisão determinou a manifestação do autor sobre os documentos apresentados pelo réu e para que digam as partes se tem interesse na realização de audiência de conciliação.

O banco réu e o autor manifestaram o interesse na audiência de conciliação/mediação, respectivamente a fls. 178/179 e 180.

Conciliação com resultado foi infrutífero.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

É o relatório.

Fundamento e decido.

Julgamento antecipado da lide tendo em vista ser desnecessária a dilação probatória (art.355, I, NCPC).

Anote-se que o julgamento antecipado é legítimo se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado (RE nº 101.171-8/SP, Rei. Min. Francisco Rezek).

"Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz, e não mera faculdade, assim proceder" (STJ, - 4a Turma, Resp 2.832 - RJ, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j.14.8.90 – DJU 17.9.90, p. 9.513).

No mérito, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável aos contratos bancários por serem as instituições financeiras expressamente definidas como prestadoras de serviços, consoante Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Alega o autor que foram realizadas duas operações bancárias sem a sua autorização, nos valores de R\$ 45.000,00 e R\$ 49.500,00. Em contrapartida, diz o réu que a transferências impugnadas somente puderam ser realizados mediante informação de senha pessoal da conta do demandante e informação do código de segurança Token. Em suma, aduz que a parte autora não agiu com o devido dever de cautela na guarda do cartão e senha, caracterizando-se culpa exclusiva do consumidor.

Sobre a matéria, ficou sedimentado pelo STJ em recurso repetitivo, que: *"As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros – como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos*


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno". (STJ. 2ª Seção. REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24/8/2011)".

Na hipótese de haver fraude praticada por terceiro, o banco deve ser responsabilizado pela reparação dos danos sofridos por seus clientes, pois configurada a falha na prestação dos seus serviços. De acordo com a *Súmula 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*”.

Evidenciada, portanto, a relação de consumo, com aplicação ao caso concreto do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Assim, torna-se desnecessária a averiguação sobre a ocorrência ou não de culpa, tendo em vista o dever de qualidade-adequação imposto objetivamente pela norma legal ao fornecedor de produtos ou serviços, com o escopo de proteger o consumidor, assegurando o ressarcimento de eventuais prejuízos e trazendo segurança às relações jurídicas de consumo.

A possibilidade da ocorrência de fraude é um risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira ré.

Não se pode aceitar as alegações da parte ré de que houve falha do consumidor, que não agiu com zelo na manutenção e guarda de seu cartão magnético, permitindo que terceiros tivessem acesso à sua senha.

Veja-se que o banco nem sequer impugnou a alegação de que as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

operações fugiam do padrão de operações do autor.

Nesse sentido já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Prestação de serviços bancários – Transferências de valores realizadas sem o conhecimento da correntista, mediante ação fraudulenta de terceiro – Aplicação do CDC – Inversão do ônus da prova – Banco-réu não comprovou que tomou as cautelas necessárias para a realização de transação bancária fora dos padrões da autora - Ônus da prova era do Banco-réu – Aplicação do art. 6º, VIII, do CDC - Responsabilidade objetiva do Banco pelo fato do produto e do serviço, bem como pelo vício do produto e do serviço – Responsabilidade civil – Indenização - Ato ilícito e falha na prestação do serviço bancário – Responsabilidade objetiva do Banco, a par da sua responsabilidade também resultar do risco integral de sua atividade econômica – Precedentes do Colendo STJ - Restituição à autora do valor indevidamente transferido – Admissibilidade - Dano moral – Ocorrência – Desnecessidade de prova – Dano "in re ipsa" – Manutenção do "quantum" indenizatório fixado na sentença em R\$ 5.000,00 – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação 1008174-89.2016.8.26.0011; Relator (a): Álvaro Torres Júnior ; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03.09.2018; Data de Registro: 06.09.2018).

A invocação de existência de fato de terceiro não exclui a responsabilidade da parte ré, de modo que os serviços prestados pelo fornecedor devem ser seguros de modo a não causarem danos ao consumidor.

Nesse sentido também já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo:

MATÉRIA PRELIMINAR – FALTA DE INTERESSE

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

PROCESSUAL – existência do binômio necessidade e adequação – necessidade de propositura da ação para ver satisfeita a pretensão de devolução do valor do benefício – interesse processual presente na hipótese – preliminar rejeitada. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – SAQUES INDEVIDOS NA CONTA CORRENTE DO APELADO – relação de consumo – inversão do ônus da prova pela verossimilhança da versão do apelado – dever do apelante de demonstrar que não houve movimentação indevida da conta, ônus do qual se descurou – responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – artigo 14 do C.D.C. – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – perturbação ao estado de espírito do apelado que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – sentença mantida. DANO MORAL – fixação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese e que, evidentemente, não comporta redução – sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação 1000507-55.2016.8.26.0010; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29.08.2018; Data de Registro: 29.08.2018).

No caso em tela, a questão versada refoge à normalidade: houve permissão de operações de quantias vultuosas, R\$ 49.500,00 e R\$ 45.000,00, o que significa não ter havido da parte do banco o necessário zelo na guarda dos valores que lhe foram confiados.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Com efeito, em um mesmo dia, em poucas horas, foram realizadas tais operações, o que deveria sugerir, por parte do banco depositário, atenção.

O Banco teria condições de verificar a regularidade dos saques sucessivos, na mesma data, com possibilidade de proceder ao bloqueio da conta em caso de qualquer irregularidade.

De rigor, portanto, sua responsabilização pelos riscos da atividade e não o consumidor.

Procede, portanto, o pedido de condenação da ré à título de indenização por danos materiais.

Verifica-se dos autos que já houve o ressarcimento de R\$ 34.000,90 no dia 02.05.2018 na conta corrente de titularidade do autor nº 000130003162 e às fls. 174 foi colacionado aos autos "*print*" de tela do sistema informatizado do banco réu comprovando o crédito de R\$ 15.499,10, no, dia 12.05.2018, na conta corrente nº 000130003162.

Resta a devolução de R\$ 45.000,00 debitada do correntista pela instituição financeira e não realizada pelo autor. Essa deverá ocorrer de forma simples, dada a ausência de má-fe do banco, e com incidência de correção monetária a partir da data em que houver os estornos do crédito, ou seja, 12.04.2018.

É verdade que a falha na prestação do serviço é desagradável e causa aborrecimentos. Todavia, o dissabor vivenciado não foi capaz de afetar o conceito, crédito e nome empresarial do autor.

Destarte, não há que se falar em indenização por danos morais, já que a honra objetiva da pessoa jurídica não foi atingida.

A parte autora consumidora tem direito à restituição dos valores

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

descontados em sua conta corrente, dado o princípio da *restitutio in integrum* (tarifas, IOF e juros), visto que a apropriação ilícita em tela constituiu fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do autor, sendo certo que aquele que recebe pagamento indevido deve restituí-lo para impedir o enriquecimento indevido

Procede, outrossim, o pedido de ressarcimento de juros a que faria jus por ter o valor de R\$ 32.000,00 saído de seus investimentos e ter sido colocado na conta corrente para cobrir insuficiência de saldo.

Destarte, julgo procedente o pedido e condeno o réu, ao pagamento de R\$ 45.000,00, a título de indenização por danos materiais, corrigidos monetariamente a partir de 12.04.2018, acrescido de juros de mora, desde a citação. Condeno o réu a lhe devolver os valores que houver descontado a título de juros, IOF e despesas bancárias pelo saldo em descoberto e a lhe ressarcir os juros de investimento a que faria jus se não houvesse sido retirado o valor de R\$32.000,00 de sua aplicação.

Julgo improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Dada a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas, das despesas processuais e com honorários da parte adversa que arbitro em 10% sobre o valor da condenação atualizado, sendo vedada a compensação (art.85, § 14, NCPC).

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 19 de setembro de 2018.

Juiz(a) FLAVIA DE ALMEIDA MONTINGELLI ZANFERDINI



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**