



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

### SENTENÇA

Processo Digital nº: **4001633-75.2013.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Nulidade**  
 Requerente: **AMARILDO ANTONIO DA SILVA**  
 Requerido: **Banco Itaú SA**

Justiça Gratuita

Vistos.

**AMARILDO ANTONIO DA SILVA** ajuizou ação contra **BANCO ITAU S. A.**, alegando em síntese que recebia normalmente sua aposentadoria através do banco requerido, entretanto foi informado por um funcionário da agência acerca da necessidade de abertura de conta corrente para o recebimento do benefício, efetuou a abertura em 24/07/2013. Aduz que o receber a primeira aposentadoria na nova conta no início de setembro, descobriu diversos saques e empréstimos realizados sem sua autorização. Por essa razão solicitou o ressarcimento dos valores, contestando as transações feitas na conta e em ato continuou pleiteou o encerramento desta. Assim requer antecipação da tutela para exclusão o seu nome do cadastro de devedores, a declaração de nulidade dos débitos contraídos sem sua autorização e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Citado, o réu contestou o pedido, arguindo a existência de relação contratual entre as partes. Aduzindo que o autor firmou contrato de Lis (Limite de cheque especial) e que o debito questionado refere-se ao contrato de renegociação dos produtos LIS e SOB MEDIDA, que geraram a pendência questionada e em decorrência da não regularização dos valores provocando os apontamentos restritivos. Afirma que as operações foram realizadas pelo autor, por vontade própria ou por desídia. Sendo assim não há ocorrência de prejuízo material ou moral é indenizável. Pedindo improcedência da ação.

Manifestou-se o autor.

Deferiu-se a antecipação da tutela.

Em audiência instrutória interrogou-se o autor, determinou-se ao réu apresentar documento comprovando a data do desbloqueio do cartão da conta corrente bem como esclarecer se tem imagens gravadas do dia da suposta movimentação bancária efetuada pelo autor, impondo a inversão do ônus da prova.

Manifestou-se o autor quanto às determinações.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Manifestou-se o autor reiterando seus pedidos.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

De longa data, dez anos, o autor era usuário de serviços bancários prestados pelo réu, restritos ao recebimento do valor de seus proventos previdenciários. Foi convencido a abrir uma conta corrente e logo os problemas surgiram. Não pode ser mera coincidência, a abertura de conta corrente para o autor, até então absolutamente desnecessária, e desde logo a movimentação irregular. O histórico de relacionamento do autor não sugere malícia na contestação dos lançamentos na conta.

Anota-se também a acomodação do réu, que mesmo ciente da impugnação em torno dos lançamentos e da solicitação de imagens, preferiu não as conservar. Nada contra a exclusão automática dos arquivos, após o decurso de certo espaço de tempo, mas havendo impugnação ou manifestação de interesse por iniciativa de alguém, a cautela recomendava a conservação, mesmo antes de eventual requisição policial ou judicial. E no caso específico havia um boletim de ocorrência (fls. 31/32).

O réu relacionou a fls. 43 os contratos supostamente feitos pelo autor: concessão de um crédito de R\$ 1.092,68 em 05/08/2013, renegociação de R\$ 1.179,81 em 06/08/2013, crédito de R\$ 536,43 em 07/8/2013 e renegociação de R\$ 672,62 em 12/08/2013.

Confira-se o extrato de fls. 19. Estranhamente, tão logo aberta a conta, em 24 de julho de 2013, foram efetuados quatro lançamentos a débito, saques diversos, tornando negativo o saldo de R\$ 1.005,22. Outros saques foram feitos no dia 5 de agosto e então creditou-se a importância de R\$ 1.092,98, correspondente ao crédito disponibilizado. Em 6 de agosto anotou-se o parcelamento do saldo de R\$ 1.158,55. Em 6 de agosto a outra operação financeira, de R\$ 536,43. Em 4 de setembro um saque com cartão magnético, de R\$ 1.591,10, data do encerramento da conta (fls. 23).

Estranha-se a informação do réu, a fls. 1412, de que desde a abertura da conta o autor estava autorizado a movimentá-la por cartão magnético, pois desde logo solicitou cartão provisório. O autor informou e demonstrou que os lançamentos a débito tiveram início alguns dias depois e não exatamente com a abertura da conta. Aliás, cartão magnético não costuma ser entregue ao cliente na abertura da conta, imediatamente nesse momento.

Se o réu exibisse o documento comprobatório da entrega do cartão magnético e de seu desbloqueio, seria possível confirmar a coincidência de data com os primeiros lançamentos a débito (fls. 19).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

Convenha-se não ser nada habitual essa sucessão de fatos: cliente usuário do serviço do réu de longa data, exclusivamente no recebimento de proventos da aposentadoria, é induzido a abrir uma conta bancária comum e passa a ter sucessivos saques na conta. Em seguida, realiza duas operações financeiras de crédito, em datas muito próximas e imediatamente renegocia os dois débitos. Entre 5 e 12 de agosto fez dois empréstimos e logo os renegociou. Soa típico de fraude.

E ajunte-se que a conta foi encerrada em 4 de setembro de 2013 (fls. 23), mesmo com a suposta pendência de dois financiamentos.

Cabe ao réu suportar falhas operacionais, respondendo objetivamente a instituição financeira, pela falta de segurança do serviço prestado, pois o Código de Defesa do Consumidor assim estabelece.

A propósito da responsabilidade objetiva, regra no Código de Defesa do Consumidor, e das hipóteses de exclusão do dever de indenizar, do artigo 14, § 3º, inciso II, do mesmo Código, cabe não confundir o ato do terceiro fraudador com a culpa da própria instituição financeira, por ineficiência ou fragilidade do sistema de segurança no serviço prestado. É impossível falar-se em culpa exclusiva de terceiro ao se verificar que o banco participou de forma culposa ao deixar de prestar serviço seguro e confiável à cliente.

Ao julgar recentemente o Recurso de Apelação TJSP nº 9084830-62.2008.8.26.0000, em 14 de fevereiro transato, o ilustre Desembargador João Camillo de Almeida Prado Costa, sintetizou:

*Mas, respeitado o posicionamento jurídico perfilhado pelo magistrado, faz-se indisputável que na hipótese em análise não restou configurada qualquer das hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, valendo anotar que não se cuida aqui de caso em que o correntista confia a terceiros o seu cartão pessoal e senha secreta, mas, ao contrário, de situação na qual houve notória desídia da casa bancária ao permitir que estelionatário adentrasse a sua agência bancária e bloqueasse a saída de numerário de um caixa eletrônico, provavelmente com a utilização de fita adesiva, fazendo-se passar, posteriormente, por funcionário do banco para auxiliar a vítima a se dirigir a outro terminal, o que permitiu ao golpista retirar o limite máximo de saque diário autorizado no sistema de auto atendimento, provavelmente pelo fato de a vítima não ter anulado a operação bancária em aberto ao ser ludibriado pelo estelionatário.*

*Assim posta a questão submetida à apreciação judicial e cuidando-se aqui de relação jurídica típica de consumo, verificada, ainda, a hipossuficiência do consumidor, bem assim a verossimilhança de suas alegações, consoante se infere de modo cristalino do exame da prova documental constante dos autos (fls. 14/24), justifica-se no caso a inversão do ônus probatório, até porque dúvida não remanesce no sentido de que o banco é responsável pela segurança dos correntistas que se encontram no interior de sua agência, razão pela qual, tendo ocorrido a movimentação impugnada pelo consumidor, positiva-se a*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

3ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

*responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Deveras, “correta a inversão do ônus da prova determinada pelo tribunal a quo porque o sistema de segurança do cartão magnético é vulnerável a fraudes.” (STJ, AgRg no REsp 724954/RJ, Rel. Min. Ari Pargendler, j. 13/09/2005).*

*Bom é destacar que aflora cristalino da prova produzida nestes autos que, tão logo verificada pelo autor a ocorrência de saque indevido na conta corrente em que recebe o seu salário, apressou-se em levar o fato ao conhecimento da autoridade policial (fls. 14), cumprindo realçar, neste passo, que a omissão da casa bancária em proceder à imediata restituição do valor indevidamente sacado de sua conta corrente, obrigou-o a contrair empréstimo para atender às suas necessidades mais prementes (fls. 10), tendo em vista que extraviados os recursos em que consubstanciados o seu salário.*

*Logo, evidenciada a falha na segurança do serviço prestado pela casa bancária, que permitiu a entrada e a permanência de golpista no interior de seu estabelecimento, que, em virtude de o caixa automático estar com a saída de numerário provavelmente bloqueada por fita adesiva, impediu o saque almejado pelo autor, levando-o a aceitar os préstimos de estelionatário [que, lamentavelmente, infestam as salas de autoatendimento dos bancos com a finalidade da prática de golpes em pessoas humildes com a complacência dos responsáveis pelas agências] para acessar o serviço do caixa eletrônico, patenteada, portanto, a responsabilidade da casa bancária no episódio em exame nesta causa.*

*Bem por isso, incumbia ao fornecedor a produção de prova de que não houve falha de segurança na prestação do serviço bancário e de que resultou caracterizada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, mas é preciso reconhecer que deste encargo probatório não se desvencilhou a instituição financeira ré, inarredável então sua responsabilidade pelos danos materiais e morais resultantes da falha na prestação do serviço bancário, o que permitiu a verificação de saque indevido na conta corrente do autor.*

*De fato, exsurge indisputável dos autos a responsabilidade da instituição financeira no episódio de que se cuida, ao negligenciar em seu encargo de assegurar a eficiência do serviço prestado ao consumidor, acarretando inegáveis danos morais ao autor, ante a vulnerabilidade do serviço bancário colocado à sua disposição, cumprindo realçar que, na espécie, os danos morais prescindem de prova do efetivo prejuízo, porquanto intuitivo o sério abalo psicológico acarretado ao cliente do banco, em função de saque indevido em sua conta corrente, constituindo o evento causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, cuja prova, porque afeta direitos da personalidade, conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (danum in re ipsa).*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

E não é possível admitir, para raciocínio contrário, a suposta infalibilidade do sistema, para assim concluir que as operações aconteceram por iniciativa do autor.

A jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo iterativamente reconhece tal responsabilidade.

**INDENIZAÇÃO** - Danos material e moral - Troca de cartão - Movimentação fraudulenta – Prejuízo caracterizado.

I - A instituição financeira é responsável pelos fatos ocorridos no interior de sua agência, ou mesmo na utilização de equipamentos instalados fora. Troca de cartão, dentro de caixa eletrônico.

II - Comprovada a anormalidade da movimentação bancária, incumbe ao réu trazer os fatos modificativos, extintivos ou impeditivos do direito da autora. Documentação existente comprobatória da fraude.

Recurso não provido (Apelação nº 0020131-41.2010.8.26.0003, j. 11.08.2011, Rel. Des. Andrade Marques).

**RESPONSABILIDADE CIVIL** - Indenização - Cartão trocado - Saques e empréstimos bancários indevidos na conta corrente da autora - Fato ocorrido no interior da agência bancária - Omissão do banco no seu dever de fiscalização e vigilância - Prestação de serviço deficiente, que gera o dever de indenizar - Responsabilidade objetiva - Teoria do risco da atividade - Recurso desprovido - Sentença mantida (APELAÇÃO Nº 0103266-59.2007.8.26.0001, Rel. Ademir Benedito, j. 18.05.2011).

**COBRANÇA - DANOS MATERIAIS - SEM PEDIDO DE DANOS MORAIS - MANUTENÇÃO DO RECONHECIMENTO DA RESPONSABILIDADE**

**OBJETIVA DA ENTIDADE FINANCEIRA - FRAUDE OCORRIDA DENTRO DA AGÊNCIA BANCÁRIA - AFASTADA CULPA CONCORRENTE - DEVER DO BANCO DE RESTITUIR OS VALORES SACADOS INDEVIDAMENTE - DANOS MATERIAIS – EXIGÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - RECURSO DO BANCO NÃO PROVIDO - RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO** (Apelação nº 9096716-05.2001.8.26.0000, Rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti Mendes, j. 12.05.2011).

**RESPONSABILIDADE CIVIL.** Estabelecimento bancário. Caixa eletrônico localizado no interior da agência. Correntista que abordada por pessoa presente no local, sofreu o golpe de troca do cartão magnético. Responsabilidade objetiva do banco, por não propiciar a segurança adequada na prestação dos serviços.

Obrigação de anular os lançamentos fraudulentos da conta da autora e de indenizar danos morais. Recursos da autora e do réu não providos.

1. Ao disponibilizar os caixas eletrônicos, o Banco não só está economizando com a contratação de funcionários, como também procura agilizar o atendimento e com isso captar maior clientela, logicamente para auferir mais lucro. Deve, pois, aparelhar-se para que tudo seja absolutamente seguro, pena de arcar com o risco de sua atividade.

2. A indevida inscrição do nome no cadastro de inadimplentes gera direito à indenização por dano moral, que deve ser fixada em quantia razoável, nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva (Apelação nº 0063189-81.2008.8.26.0224, Rel. Des. Gilberto dos Santos, j. 10.02.2011).

Cumpra ao banco demonstrar, por meios adequados a inexistência ou impossibilidade da ocorrência de fraudes e golpes, figura extremamente frequente no





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
 R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

cotidiano atual.

Houve movimentação irregular na conta do autor e a anotação de seu nome em cadastro de devedores (fls. 28/29), acarretando inegável dano moral.

O caso em tela abarca uma relação de consumo tutelada pelo Código de Defesa do Consumidor, que estabelece em seu artigo 6º, inciso VIII, a inversão do ônus da prova, sendo assim é impensável atribuir tal incumbência ao autor.

“Ação de indenização por danos morais e materiais julgada parcialmente procedente. Apelação do correntista firme na tese de que foi vítima de golpe dentro do caixa eletrônico do banco, que ocorreu por falta de adequada segurança. Acolhimento “Golpe da troca do cartão”. Fato ocorrido dentro da agência bancária. Ausência de segurança. Responsabilidade objetiva. Inteligência do art. 14 do CDC. Obrigação de indenizar caracterizada. Recurso parcialmente provido.

Os bancos precisam se conscientizar que na outra ponta dos vínculos que formam com seus clientes está uma pessoa humana que merece ser tratada com dignidade e posta a salvo de qualquer vilania por parte de terceiros inescrupulosos” (TJSP, Apelação 990.10.262407-2, Rel. Des. Moura Ribeiro, j. 20/01/2011).

A angústia e insegurança causados justificam o deferimento de verba indenizatória por dano moral, atendendo o duplo efeito da condenação, de minimizar o aborrecimento dela e de punir o causador do dano.

A reparação pecuniária pelo dano moral, descartada a impossibilidade de qualquer equiponderância de valores, tem o sentido de compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável em contrário (RT 650/63).

No entanto, constitui contradição pretender buscar uma perfeita equivalência econômica entre o dano e a quantia que for arbitrada a título de compensação ou satisfação simbólica, o que se mostra possível apenas no domínio dos danos patrimoniais (Antonio Lindbergh C. Montenegro, Ressarcimento de Danos, Âmbito Cultural Edições, 4ª edição, página 153).

A paga em dinheiro representa uma satisfação moral ou psicológica, neutralizando o sofrimento impingido. Mas não pode significar um enriquecimento sem causa da vítima.

À falta de regulamentação legal, a estimativa é prudencial (TJSP, Ap. 113.190-1, 2ª C., j. 28.11.89, Rel. Des. Walter Moraes, RT 650/63).

Estabelece-se o valor de R\$ 10.000,00, sem prejuízo da obrigação de excluir os encargos lançados em desfavor do autor, por conta das operações contestadas.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Diante do exposto, **acolho os pedidos** apresentados por **AMARILDO ANTONIO DA SILVA** contra **BANCO ITAÚ S. A.**. Declaro a inexistência de relação jurídica de débito e crédito entre as partes, no tocante às operações de empréstimo e renegociação lançados em desfavor do autor, determino a exclusão do nome de cadastro de devedores, confirmando a decisão de adiantamento da tutela jurisdicional, e condeno o réu a excluir os lançamentos decorrentes dessas operações contestadas, reembolsando para o autor os embargos indevidamente deduzidos, e a indenizar o dano moral mediante o pagamento da importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir desta data e juros moratórios à taxa legal, contados da época da citação inicial.

Responderá o réu pelas custas processuais e pelos honorários advocatícios do patrono do autor, fixados em 15% do valor pecuniário da condenação de reembolso e de indenização.

P.R.I.

São Carlos, 09 de outubro de 2014.

Carlos Castilho Aguiar França  
Juiz de Direito

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