



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
3ª VARA CÍVEL

SENTENÇA

Processo nº: **0024053-79.2012.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Prestação de Serviços**
 Requerente: **Pedro Henrique da Silva de Jesus**
 Requerido: **Banco Santander Sa**

PEDRO HENRIQUE DA SILVA DE JESUS ajuizou ação conta **BANCO SANTANDER S. A.**, alegando em suma, que em uma viagem internacional foi surpreendido com a falta de saldo em sua conta visto que nela havia deixado o valor necessário para sua alimentação, ao entrar em contato com o requerido o mesmo alegou que faria uma checagem e em breve retornaria, o que não ocorreu. Ao voltar ao Brasil, dirigiu-se as dependências do banco e notou em seu extrato saques e empréstimos que não realizou. Depois de inúmeras reclamações, o réu depositou um crédito provisório em confiança na conta do autor porém não cancelou os empréstimos feitos. Assim, requer que seja o réu condenado ao pagamento de danos morais e materiais, bem como a concessão de tutela antecipada suspendendo o pagamento das parcelas debitadas.

Deferiu-se a tutela de urgência.

Citado, o requerido contestou alegando que o autor não informou na inicial que terceiros teriam tido acesso a sua senha e chave de segurança sendo que apenas com essas informações é possível realização do saque, com isso somente o autor poderia realizar tais saques. Requer que seja a presente julgada improcedente.

Manifestou-se o autor.

É o relatório

Fundamento e decido.

Cabe ao réu suportar falhas operacionais, respondendo objetivamente a instituição financeira, pela falta de segurança do serviço prestado. Não porque este juízo assim o queira, mas porque 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
3ª VARA CÍVEL

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 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
3ª VARA CÍVEL

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).

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
3ª VARA CÍVEL

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).

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

Destaque-se, a propósito, sua inércia perante o despacho de fls. 93, quando foi-lhe determinado, faz oito meses, explicar as circunstâncias de cada qual dos movimentos realizados na conta, o que permitiria a este juízo ponderar a respeito da realidade deles ou de possível contribuição causal do autor. Com efeito, em boa parte das vezes, em situações semelhantes, as operações fraudulentas são realizadas em lugares distantes do local de domicílio da vítima, informação esta que seria primordial na avaliação da matéria fática, porém pelo réu foi omitida. Outrossim, ao réu cabia demonstrar a hipótese de correlação entre os lançamentos e outros interesses da vítima, para a hipótese de participação dela, a exemplo de ter se beneficiado diretamente ou indiretamente de algum valor, por exemplo com o pagamento do IPVA de um carro de sua propriedade ou posse.

É inadmissível a justificativa apresentada a fls. 113, de que não teve acesso aos dados informados, pois de sua responsabilidade o controle das despesas e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
3ª VARA CÍVEL

encargos lançados a débito do cliente.

É inadmissível pretender transferir para o cliente a responsabilidade de diligenciar a obtenção de informações sobre cada operação contestada. Ao cliente cabia refutar aquelas que não realizou, enquanto ao banco competia demonstrar a realidade, ou seja, produzir a prova do fato positivo.

Se ao menos houve informação objetiva sobre o local onde realizada cada qual das transações impugnadas seria possível perquirir a respeito da hipótese de contribuição do autor, para a produção do dano, ou a respeito de simulação por ele, quanto a tais transações. No entanto, o réu nada informou de específico, de tal modo que este juízo sequer pode cogitar de alguma relação entre as operações, sendo possível imaginar até mesmo ter sido realizadas em locais e horários incompatíveis.

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.

Confirma-se, pela ausência de prova em sentido contrário, a irresponsabilidade do autor por tais transações, impondo-se a restituição a eles dos valores indevidamente retirados de sua conta, compensando-se o valor já antecipado.

Não em dobro, pois incorrente má-fé do réu.

Cumpre reconhecer, outrossim, o constrangimento moral sofrido, pois de um momento para outro viu desaparecer de sua conta quantia destinada a sua alimentação e ao atendimento de suas despesas. Além disso – e mais relevante – a enorme preocupação causada exatamente durante sua viagem, pois encontrava-se fora do país e estava seguramente abalado com o conhecimento tido, da movimentação absolutamente irregular de sua conta.

“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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
3ª VARA CÍVEL

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 estimação é prudencial (TJSP, Ap. 113.190-1, 2ª C., j. 28.11.89, Rel. Des. Walter Moraes, RT 650/63).

O valor almejado, dez salários mínimos, é bastante razoável.

Diante do exposto acolho os pedidos deduzidos por **PEDRO HENRIQUE DA SILVA DE JESUS** e condeno o **BANCO SANTANDER S. A.** ao pagamento da importância de R\$ 6.780,00, a título de indenização por dano moral, com correção monetária a partir desta data, e a reembolsar os valores indevidamente retirados da conta, apontados na petição inicial, com correção monetária e juros moratórios, estes contados da data da citação inicial, em tudo compensando-se o valor já adiantado, de R\$ 8.340,82 (v. fls. 11), cessando quanto a este montante, na data do depósito, a correção monetária e os juros moratórios sobre o valor objeto da condenação.

Responderá o réu pelas custas e despesas processuais, corrigidas aquelas em reembolso, comprovadas nos autos, e os honorários advocatícios do patrono do autor, fixados em 10% do valor da condenação.

P.R.I.C.

São Carlos, 03 de dezembro de 2013.

Carlos Castilho Aguiar França

Juiz de Direito

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