



APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0807668-18.2023.8.19.0021

APELANTE: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.

APELADA: SUELY DOS SANTOS

DESEMBARGADORA RELATORA: MARCIA FERREIRA ALVARENGA

APELAÇÃO CÍVEL. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. SAQUE NÃO RECONHECIDO EM CONTA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória ajuizada por correntista em face de instituição financeira, em razão de saque não reconhecido no valor de R\$ 1.216,20, com pedido de restituição do valor e compensação por danos morais. Sentença de procedência para condenar o banco à restituição simples do valor subtraído e ao pagamento de R\$ 4.000,00 a título de danos morais. Interposição de apelação pela instituição financeira, sustentando ausência de falha na prestação do serviço e inexistência de danos indenizáveis.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por saque não reconhecido realizado na conta da autora; (ii) estabelecer se a ocorrência enseja indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre correntista e instituição financeira configura típica relação de consumo, atraindo a incidência do CDC, arts. 2º, 3º e 14.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, fundamentada na teoria do risco do empreendimento, bastando a comprovação do dano, do fato lesivo e do nexos causal.

5. O serviço bancário é defeituoso quando não assegura a segurança que o consumidor pode legitimamente esperar, nos termos do art. 14, §1º, II, do CDC.

6. O banco não produziu provas suficientes para afastar sua responsabilidade, limitando-se a alegar uso de cartão com chip e senha, sem apresentar registros ou imagens capazes de identificar a autoria da transação.

7. A falha na prestação do serviço, ao permitir saque não reconhecido pela correntista, gera responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais correspondentes ao valor indevidamente debitado.

8. A indevida movimentação financeira comprometeu a dignidade da consumidora, ensejando dano moral indenizável, compatível com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

9. O valor fixado a título de dano moral (R\$ 4.000,00) observa os critérios de compensação do abalo, sem importar enriquecimento ilícito da parte autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente por saques não reconhecidos realizados em conta corrente, nos termos do art. 14 do CDC.



2. A ausência de prova idônea a afastar a responsabilidade do banco mantém o dever de indenizar.
3. O saque indevido que compromete a dignidade da vítima enseja danos morais, cujo valor deve ser arbitrado com base na razoabilidade e proporcionalidade.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível nº **0807668-18.2023.8.19.0021**, em que é apelante **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.** e apelada **SUELY DOS SANTOS**, acordam os Desembargadores que integram a **8ª Câmara de Direito Privado – antiga 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**, por unanimidade de votos, conhecer o recurso e negar-lhe provimento.

Assim, decidem na conformidade do relatório e voto do relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória, proposta por **SUELY DOS SANTOS** em face do **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**, alegando que no dia 03/01/2023 compareceu na agência do banco réu localizada em Piabetá/Magé, para sacar seu benefício. Contudo, assim que inseriu o cartão e digitou a senha, leu a mensagem na tela do caixa eletrônico de “saldo insuficiente”.

Aduziu, que decidiu retornar no dia seguinte, sem sucesso e requereu ajuda ao funcionário do réu, quando resolveu imprimir um extrato para ir ao gerente e observou, que no dia anterior, havia sido feito um saque na sua conta de R\$1.216,20 com a descrição “Saque Canal”. Salientou que procurou o gerente para obter informações sobre o saque, que “não reconhecia” e, que o gerente ligou para ouvidoria, tendo sido orientada a aguardar cinco dias, bloqueado o cartão e solicitado um novo.



Afirmou que no dia 09 recebeu parecer não favorável ao ressarcimento. Acrescentou, que no dia 06 de fevereiro, buscou o cartão na agência e novamente solicitou que atualizassem o seu endereço, o que foi feito. Requereu assim, a declaração da inexistência dos débitos, condenando o réu a indenizar os valores indevidamente descontados da sua conta, no total de R\$ 1.216,20, bem como a condenação do banco ao pagamento de compensação por danos morais.

Regularmente citado, o banco apresentou a sua defesa Contestação, afirmando que as transações foram realizadas na agência 1342-PIABETA-INTRJ, e autorizados mediante a leitura do CHIP (cartão nº5021212436216555) e validação de senha secreta, pessoal e intransferível. Aduziu que não há como responsabilizar o Banco Santander pelos supostos danos causados, pois em nenhum momento foi evidenciado o nexo causal entre a requerida com o presente caso. Requereu a improcedência dos pedidos.

Saneador no index 148930271, tendo sido deferida a inversão do ônus da prova.

Em sentença no index 163083264, o Ilustre julgador de primeiro grau, julgou procedentes os pedidos, na forma do art. 487, I do CPC, para: 1) Condenar a parte ré a restituição, de forma simples, no valor de R\$ 1.216,20 (hum mil, duzentos e dezesseis reais e vinte centavos), acrescidos de juros a partir da citação e correção monetária a contar da data do saque; 2) Condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais, do valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação e correção monetária desde o presente julgado.

Condenou a parte ré ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o banco réu interpôs recurso de apelação no index 171499318, requerendo a reforma da sentença, alegando que inexiste falha na prestação do serviço do banco, inclusive o banco não participou do ocorrido com a autora, ressaltando que o banco não pode ser responsabilizado por atos praticados por terceiros. A demandante não comprovou que os saques não foram realizados por ela e qualquer extravio, furto ou roubo do cartão é de inteira



responsabilidade do cliente. Sustenta a inexistência de danos materiais, assim como dano moral a ser indenizado.

Contrarrazões da autora no index 173524078.

É o relatório.

VOTO

A apelação é tempestiva e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória, alegando a autora, que no dia 03/01/2023 compareceu na agência do banco réu localizada em Piabetá/Magé, para sacar seu benefício. Contudo, assim que inseriu o cartão e digitou a senha, leu a mensagem na tela do caixa eletrônico de “saldo insuficiente”. Aduziu, que decidiu retornar no dia seguinte, sem sucesso e requereu ajuda ao funcionário do réu, quando resolveu imprimir um extrato para ir ao gerente e observou, que no dia anterior, havia sido feito um saque na sua conta de R\$ 1.216,20 com a descrição “Saque Canal”. Salientou que procurou o gerente para obter informações sobre o saque, que “não reconhecia” e, que o gerente ligou para ouvidoria, tendo sido orientada a aguardar cinco dias, bloqueado o cartão e solicitado um novo. Afirmou que no dia 09 recebeu parecer não favorável ao ressarcimento.

In casu, a sentença atacada julgou procedentes os pedidos, para condenar a parte ré a restituição, de forma simples, no valor de R\$ 1.216,20, bem como ao pagamento de compensação por danos morais, do valor de R\$ 4.000,00.

De fato, o caso em análise é corriqueiramente apresentado aos Tribunais, qual seja, a controvérsia entre correntista e instituição financeira acerca de saques não reconhecidos

Inicialmente, cumpre informar que o caso denota uma típica relação de consumo, prevista pelos artigos 2º e 3º, ambos do CDC. Trata-se de norma



cogente, de aplicação imediata, cabendo ao julgador aplicar os institutos nele previstos, ainda que não requerido pelas partes.

Com efeito, incide à espécie o disposto no art. 14 do CDC, o qual imputa responsabilidade objetiva ao fornecedor do serviço, com fundamento na teoria do risco do empreendimento. Por conseguinte, dispensa-se a demonstração do elemento subjetivo da conduta, cabendo ao interessado comprovar tão-somente a ocorrência do fato lesivo, o dano sofrido e o respectivo nexo de causalidade.

Nesse contexto, o inciso II do parágrafo 1º do art. 14 do CDC caracteriza o serviço como defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente dele se esperam. Diante de tal conceito, o serviço prestado pela ré deve ser considerado defeituoso, à medida que permitiu a realização de saque na conta corrente da autora, desconhecido pela mesma, ocasionando uma confusão financeira, posto que deixou de quitar diversas contas, por ausência de valores disponíveis.

Assim, tratando-se de relação de consumo, com responsabilidade objetiva e inversão do ônus da prova, deveria a instituição financeira afastar sua responsabilidade, na forma prevista pelo artigo 14, § 3º, do CPDC.

Ocorre que, das provas constantes nos autos, percebe-se de forma clara a conduta ilícita da demandada, tendo em vista que a ré, não trouxe qualquer prova que pudesse lhe isentar de responsabilidade.

De fato, o banco réu poderia trazer imagens de câmeras de segurança, comprovação de movimentação financeira, ou seja, documentos necessários a fim de eximir a sua responsabilidade, entretanto, em sua defesa, se limitou a afirmar que a autora foi quem forneceu seus dados bancários a terceiros.

Assim, restaram provados, portanto, o dano, a conduta e o nexo de causalidade.

Desta forma, os fatos afirmados pela autora se tornaram incontroversos, concluindo-se que a falha da prestação do serviço, gerou lesão à



esfera da dignidade da consumidora, sendo tal fato capaz de ensejar, por si só, a reparação por danos morais.

No que tange ao valor da condenação por danos morais, há de se ajustar aos limites do razoável, levando-se em consideração a condição econômica do ofensor, bem como a extensão do dano, o qual merece ser integralmente reparado.

A Constituição de 1988 consagrou definitivamente a indenização advinda de dano moral e alçou-a visível ao ordenamento jurídico, ao lado do historicamente reconhecido dano material, na esteira do que já vinha sendo reconhecido e aceito pelos Tribunais, ao estabelecer em seu artigo 1º, inciso III a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático de Direito, sendo, então, indisputado, que a indenização pelos danos morais será o remédio lógico para reparar tais sentimentos.

Acrescente-se que, como se sabe, o valor da condenação por danos morais há de se ajustar aos limites do razoável, levando-se em consideração a condição econômica do ofensor, bem como a extensão do dano.

Como ressalta a Ilustre Jurista Maria Celina Bodin de Moraes:

À pessoa humana cabe a proteção mais ampla, e que deve ser concedida a cada uma de suas características, peculiaridades, singularidades. (...) A reparação integral parece ser a medida, necessária e suficiente, para proteger a pessoa humana nos aspectos que realmente a individualizam. De fato, considera-se que a responsabilidade civil na atualidade tem como foco precípua a situação em que se encontra a vítima, visando recompor a violência sofrida em sua dignidade através da reparação integral do dano. (*Danos à Pessoa Humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, pp. 331-333).

No caso em tela, verifica-se que a verba compensatória deve ser determinada com base em critérios de razoabilidade ante ao dano sofrido. Isto porque o arbitramento do valor reparatório deve atuar tão-somente como compensação suficiente para reparar a lesão extrapatrimonial sofrida pela parte ofendida, observando-se a idade da autora e os valores envolvidos.

Desta forma, deve o processo observar os critérios desta Câmara, razão pela qual mantenho o *quantum* condenatório em R\$ 4.000,00.



Ante o exposto, conheço o recurso e nego-lhe provimento, majorando os honorários fixados para 12% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, §11º do CPC.

Rio de Janeiro, 23 de setembro de 2025.

MARCIA FERREIRA ALVARENGA
DESEMBARGADORA RELATORA