



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

Vistos e examinados estes autos sob nº 0844599-56.2015.8.12.0001, de Ação de Reparação de Danos, que EUGÊNIO DA SILVA PAVÃO promove contra BANCO SANTANDER S/A.

EUGÊNIO DA SILVA PAVÃO, brasileiro, casado, professor, inscrito no CPF/MF sob nº 366.383.151-53, residente e domiciliado em Campo Grande - MS, na Av. Afonso Pena nº 1.974, apartamento 72, Centro, por intermédio de advogado regularmente constituído, promoveu Ação de Reparação de Danos contra BANCO SANTANDER S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 90.400.888/0001-42, com sede na cidade de São Paulo - SP, na Rua Domingos Marchetti nº 77, Térreo, Bloco B, Bairro do Limão. Apresentou, em síntese, que no ano de 2014 abriu uma conta salário junto ao Banco Requerido, porém ficou quase 11 meses sem ter acesso ao cartão magnético para efetuar movimentações em referida conta. Aduziu que a demora no envio do cartão foi tanta, que quando finalmente chegava, já estava cancelado, sendo necessário pedir a sua reemissão. Alegou que se dirigiu por inúmeras vezes às agências do Requerido, procurou o Procon, e também registrou reclamação junto ao Banco Central, para resolver o problema, mas não obteve êxito. Argumentou que a situação gerou transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento, porquanto todos os meses precisava fazer o saque integral de seu salário, diretamente na boca do caixa da agência onde abriu a conta, e para isso enfrentava filas, falta de



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

cordialidade no atendimento prestado pelos funcionários do Requerido e também colocava sua segurança pessoal em risco, ao sair com expressiva quantia de dinheiro, em espécie. Discorreu sobre a aplicação do CDC, o defeito na prestação de serviço e a responsabilidade objetiva na reparação de danos. Defendeu que o dano moral é presumido e pugnou pela condenação do Requerido no pagamento de indenização para sua reparação. A inicial veio instruída com os documentos de fls. 14/23.

A decisão de fls. 24 converteu o procedimento em ordinário, determinou a citação do Requerido e deferiu a Justiça Gratuita ao Requerente.

Regularmente citado (fls. 27 – 18/01/2016), o Requerida apresentou resposta a fls. 28/35. Aduziu que não há provas dos fatos narrados pelo Autor, nem dos supostos danos sofridos. Defendeu que a situação caracteriza apenas mero aborrecimento, pois os pedidos do Autor sempre foram prontamente atendidos, e não houve qualquer prática ilícita por parte do Banco. Refutou a inversão do ônus da prova, sob argumento de que inexistente verossimilhança nas alegações do Autor, e também porque não é possível a produção de provas negativas.

A contestação foi impugnada a fls. 60/68.

É o relatório. Decido.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

No exame do mérito, os pedidos formulados na inicial devem ser julgados procedentes.

As alegações do Requerente estão comprovadas pelos documentos de fls. 17/23, que demonstram a abertura de reclamações junto ao Procon e à Ouvidoria do banco Requerido, e os saques mensais do valor integral de seu salário.



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

Apesar do Requerido ter apresentado contestação, nem todos fatos e argumentos expostos na inicial foram rebatidos.

Destaco que o Requerido não negou a demora na entrega do cartão magnético ao Requerente, nem que a ausência de referido cartão implicou no fato de que as movimentações financeiras tiveram que ser realizadas pessoalmente, única e exclusivamente, na agência bancária onde foi aberta a conta salário.

Também não apresentou comprovante de entrega do cartão, nem qualquer outra prova documental. Nos termos do art. 373, II do CPC, competia ao Requerido demonstrar que, de fato, houve a tentativa de envio do cartão e que este já se encontrava disponível em data anterior a alegada pelo Autor, o que não se verifica nos autos.

Logo, resta incontroversa a demora de onze meses para entrega do cartão magnético da conta salário do Autor. Resta, portanto, saber se este fato enseja dano moral e qual seria o valor a ser indenizado, caso o dano esteja caracterizado.

Entendo que a conduta da Requerida violou os deveres de decorrentes da boa-fé contratual, que regem todas as relações comerciais, especialmente aquelas abrigadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Assim, é de rigor a responsabilização da Requerida para o ressarcimento dos danos decorrentes desta sua conduta.

A culpa do Requerido (na modalidade da negligência) é clara, pois o Requerente reclamou por diversas vezes do problema, e tentou uma solução administrativa. Todavia, o Requerido não despendeu a atenção e cautela necessárias ao caso, a fim de evitar o prejuízo ao Requerente, com demora de quase onze meses para efetiva entrega do cartão bancário.

Os danos enfrentados em razão da ausência de cartão magnético para efetuar movimentação financeira em conta bancária são evidentes, pois o Requerente não teve a liberdade e comodidade de promover saques em qualquer localidade, agência ou terminal de auto-atendimento. Além disso, é de saber notório o tempo que se gasta para



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

realizar atividades presenciais em bancos, e também o risco à segurança pessoal, quando são feitos saques de valores em espécie.

Assim, tenho que merecem ser indenizados os momentos de tensão, de perda de tempo útil, e desgaste psicológico vivenciados pelo Requerente durante os meses em que ficou privado do uso do cartão bancário - tendo inclusive de comparecer, mensalmente, na agência bancária para sacar o salário - que superam a esfera do mero aborrecimento.

Nesse sentido é a Jurisprudência do E. TJMS:

**APELAÇÃO CÍVEL – DANOS MORAIS – MANTIDA  
 CONDENAÇÃO – ACESSO À CONTA BANCÁRIA IMPEDIDO  
 PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DEMORA NA EMISSÃO  
 DE NOVO CARTÃO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA –  
 QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO –  
 PROPORCIONALIDADE – RECURSO IMPRÓVIDO.**

Por se tratar de relação de consumo, aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, prevista no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo, portanto, a responsabilidade da instituição financeira apelante objetiva.

Não há que se falar que o valor estabelecido a título de danos morais foi excessivo, se o magistrado o estabeleceu de maneira razoável, considerando, não só as condições econômicas do ofensor e do ofendido, mas o grau da ofensa e suas conseqüências, mantendo uma proporcionalidade entre causa e efeito.

(TJMS. Apelação - Nº 0008166-91.2012.8.12.0001 - Campo Grande. Relator – Exmo. Sr. Des. CLAUDIONOR MIGUEL ABSS DUARTE. 4ª Câmara Cível. Julgamento: 16 de outubro de 2012).

No mesmo sentido:

**JUIZADO ESPECIAL. DANOS MORAIS.  
 INDENIZAÇÃO. MIGRAÇÃO DA CONTA SALÁRIO.  
 DEMORA DO BANCO. CANCELAMENTO DO CARTÃO  
 BANCÁRIO. IMPOSIÇÃO DO SAQUE NO CAIXA DA  
 AGÊNCIA. ATO COM VIÉS DE VINDICTA. DANOS MORAIS.  
 CARACTERIZAÇÃO. INDENIZAÇÃO. VALOR IRRISÓRIO.**



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

ELEVAÇÃO. CABIMENTO. RECURSO PROVIDO.

1. Trata-se de recurso inominado interposto face à sentença que condenou o banco a indenizar os danos morais, por ter obstaculizado por 05 meses e sem justificativa, a migração da conta salário (portabilidade) da servidora para outra instituição financeira, além de proceder o bloqueio do seu cartão bancário, obrigando-a a receber sua remuneração exclusivamente mediante saque no caixa da agência bancária. Por conta dos constrangimentos suportados, persegue o aumento do valor arbitrado a título de indenização.

2. No que se refere ao arbitramento da reparação do dano moral, devem-se observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a não aviltar o bom senso, não estimular novas transgressões, impedir o enriquecimento ilícito do ofendido e não causar a ruína do culpado.

3. Mostrou-se irrisório o valor arbitrado, a considerar o fato do banco levar 05 meses para garantir a portabilidade da conta, um direito da consumidora, além de submetê-la a uma via crucis para sacar seu salário na boca-do-caixa, por conta do cancelamento do seu cartão bancário. Todo esse cenário desponta como ato de retaliação à atitude da correntista e como forma de desestimular e inibir que tanto ela, como outros servidores de exercerem seus direitos.

4. Atento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, eleva-se a indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 6. Recurso conhecido e provido.

(TJDF. Processo: ACJ20140310101292. Relator – Exmo. Sr. Des. LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA. Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. Julgamento: 14/04/2015)

**RECURSO INOMINADO. CARTÃO MÚLTIPLO CANCELADO PELA OCORRÊNCIA DE COMPRAS POR TERCEIROS FRAUDADORES. DEMORA DE MAIS DE CEM DIAS NO ENVIO DE NOVO CARTÃO. TRANSTORNOS NA MOVIMENTAÇÃO DA CONTA DECORRENTES. DANO MORAL CARACTERIZADO. RECURSO PROVIDO.**

1. Restou incontroverso nos autos que a reclamante: a) era



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

portadora do cartão múltiplo (funções débito e crédito) de nº 5232.XXXX.XXXX.5082; b) solicitou o desbloqueio para uso internacional do cartão no período de 06 a 17 de janeiro de 2014, ocasião em que estaria de viagem ao Chile; c) foram realizadas operações internacionais no cartão de crédito em período posterior, no dia 10/04/2014; d) que o cartão foi cancelado por fraude na sequência; e) que no momento do cancelamento foi solicitado um novo cartão.

2. Todavia, o cartão múltiplo demorou mais de cem dias para ser entregue à reclamante, considerando que o cartão foi bloqueado em abril de 2014 e, segundo informações do próprio reclamado na contestação, o novo cartão foi entregue apenas em 04/08/2014. Desse modo, é incontroversa a demora na entrega de novo cartão magnético.

3. A demora excessiva na entrega de novo cartão magnético prejudica sobremaneira o consumidor, especialmente considerando que não pode fazer regular movimentação de sua conta, mediante saques em terminais eletrônicos, pagamento de compras na função débito e crédito, donde está configurado o dano moral. Nesse sentido: "Apelação Cível. Ação indenizatória. Demora excessiva na entrega de novo cartão magnético para movimentação de conta corrente. Emissão do cartão magnético do autor que se procrastinou por mais de dois meses, só efetuando-se com determinação judicial em sede de antecipação de tutela. Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Quantia arbitrada adequadamente (R\$ 3.000,00), não merecendo ser majorada. Precedentes desta Corte Estadual. Sentença mantida. NEGADO SEGUIMENTO AO RECURSO, na forma do art. 557, CPC. (TJRJ - APL: 1128175320108190001 RJ 0112817- 53.2010.8.19.0001, Relator: DES. PEDRO SARAIVA ANDRADE LEMOS, Data de Julgamento: 19/01/2011, DECIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 31/01/2011)", resolve esta Turma Recursal, por unanimidade de votos, conhecer do recurso e, no mérito, dar-lhe provimento, condenando-se o banco recorrido ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da ementa.

(TJPR. Processo: RI0015000-68.2014.8.16.0021/0. Relatora – Exm<sup>a</sup>. Sr<sup>a</sup>. Des. MANUELA BENKE. Órgão Julgador::2ª Turma Recursal. Julgamento: 12/06/2015)

É evidente, portanto, o liame causal da conduta desenvolvida pelo Requerido, com o dano suportado pelo Requerente.





**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

Fixadas tais premissas – é positiva a existência da lesão e o nexo de causalidade com a conduta do Requerido – impõe-se a reparação do dano moral, que, ante a absoluta impossibilidade da reposição ao status quo ante, deve se efetivar a compensação pecuniária, considerada uma forma de amenizar as seqüelas oriundas do ato lesivo.

Em relação ao quantum indenizatório, este deve ser fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a fim de guardar proporção com a ofensa praticada e atender a sua dúplici finalidade da indenização, ou seja, meio de punição e forma de compensação da dor da vítima.

O Banco Requerido possui capital social elevado, opera no ramo financeiro e foi negligente com o tratamento que deveria ser proporcionado ao Requerente, seu cliente. Considerando essas circunstâncias, bem como que se tratava de conta salário e o Banco demorou quase onze meses para solucionar o problema, entendo como justo, razoável e adequado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para reparação dos danos morais.

#### DO DISPOSITIVO.

Posto isso, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, reconheço a culpa do Banco, na modalidade da negligência, pela demora de quase onze meses na entrega do cartão magnético da conta salário do Requerente, e condeno o Requerido BANCO SANTANDER S.A. a pagar ao Requerente EUGÊNIO DA SILVA PAVÃO a indenização por danos morais, que arbitro em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor da indenização pelos danos morais deverá ser atualizado com base no IGPM/FGV, a partir desta decisão (Súmula 362 do STJ), com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação (18/01/2.016 – fls. 27), por se tratar de relação contratual.



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**9ª Vara Cível**

Condeno o Requerido no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, em favor do procurador do Requerente, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, em vista dos critérios do § 2º do art. 85 do CPC.

Ainda, intime-se o Requerido para regularizar sua representação processual no prazo de quinze (15), com juntada da procuração outorgada ao advogado que assinou o substabelecimento de fls. 57, eis que as fls. 36/42 estão em branco.

Sentença com excesso de prazo legal em face do acúmulo de serviço.

P. R. I.

Campo Grande, 16 de novembro de 2.016.

**MAURÍCIO PETRAUSKI**  
**JUIZ DE DIREITO**  
assinado digitalmente