



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
 RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1011532-58.2016.8.26.0562**  
 Classe - Assunto **Procedimento Comum - Responsabilidade Civil**  
 Requerente: **Adhemar Pires Couto**  
 Requerido: **Itau Unibanco S/A**

**VALOR DADO À CAUSA: R\$ 66.645,75**

Prioridade Idoso

Juiz de Direito: Dr. **José Wilson Gonçalves**

Vistos.

ADHEMAR PIRES COUTO, qualificado na inicial, ajuizou ação de procedimento comum-responsabilidade civil em face de ITAÚ UNIBANCO S/A.

Trata-se de "AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS."

Segue, abaixo, o registro das principais ocorrências do processo:

**Fls. 1/24: PETIÇÃO INICIAL COM DOCUMENTOS.**

Alega o autor, em apertada síntese, que é cliente do banco réu há mais de quarenta e cinco anos e durante todo esse período nunca usou seus cartões de crédito/débito para fazer saques em caixa ou compras à vista ou parceladas, mas que em 29.3.2016, recebeu o telefonema de uma pessoa chamada Pedro, apresentando-se como funcionário do setor de segurança do banco, lhe informando que havia sido detectada uma possível fraude em seus cartões por conta de uma compra realizada na loja Ponto Frio no valor de R\$ 1.200,00. Prontamente, o autor negou a transação e o suposto funcionário do banco disse que iria proceder ao cancelamento dos cartões, pedindo que o requerente os cortasse ao meio e que um motoboy iria buscá-los, o que efetivamente aconteceu algum tempo depois, tendo sido entregues os cartões indicados na exordial, sendo certo que em nenhum momento o autor forneceu ou lhe foram pedidas as senhas dos referidos cartões.

**1011532-58.2016.8.26.0562 - lauda 1**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Ocorre que no período da noite, o autor recebeu um telefonema de uma outra pessoa que alegou ser funcionário do banco réu e lhe informou que diversos saques e compras haviam sido efetuados com seus cartões, sendo que seriam cancelados, solicitando, por fim, o seu comparecimento imediato à agência no dia seguinte. Lá, sua gerente constatou as transações realizadas no valor total de R\$ 36.648,75, devidamente discriminado na exordial a fls. 2/3, as quais foram integralmente contestadas e solicitado o estorno de todos os valores especificados, debitados de sua conta em 29.3.2016 e que seriam lançados a débito em sua conta no vencimento de sua fatura em 26.4.2016.

No entanto, após o vencimento da fatura, no dia 27.4.2016, o banco réu respondeu à carta de contestação do autor informando que não iria atender ao pedido de ressarcimento de valores por entender que nos fatos narrados não existia qualquer responsabilidade da instituição financeira, sendo que o autor não se conforma com tal atitude, já que incoerente que um banco desse porte não tenha um sistema de segurança que detecte de imediato qualquer lançamento não usual nas contas de seus clientes, devendo ser responsabilizado pelos danos materiais e sofridos pelo requerente.

**Fls. 7/8: REQUERIMENTOS:**

- citação do réu;

- julgar procedente a ação para condenar o réu ao pagamento a título de danos materiais no importe de R\$ 36.648,75 e de R\$ 30.000,00 a título de danos morais, tudo num total de R\$ 66.648,75, acrescido de juros de mora, custas processuais e honorários advocatícios;

*Fls. 26: DECISÃO- "Vistos.Nos termos do art. 334 do CPC, liberem-se os autos ao CEJUSC para designação de audiência de conciliação ou mediação - essa audiência somente não se realizará se AMBAS as partes manifestarem, expressamente, desinteresse em composição, conforme claramente consta do § 4º, I desse artigo."*

Fls. 29: Manifestação do autor, informando que não tem mais qualquer interesse na audiência de autocomposição e solicita a concessão do benefício da prioridade na tramitação do feito por ter mais de sessenta anos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Fls. 32: DECISÃO- *"Fls. 29: Defiro a prioridade, anotando-se e observando-se sempre que for o caso, sem a necessidade de decisões específicas. Comunique-se ao CEJUSC via e-mail COM URGÊNCIA para, com prioridade, proceder ao agendamento da audiência de conciliação. Envie-se, ademais, cópia da petição/reclamação da parte à Douta Juíza Coordenadora do CEJUSC para conhecimento e providências."*

Fls. 37: Ato ordinatório- designação de audiência.

Fls. 39/41: DECISÃO- *"Fls.38: Intimem-se as partes para comparecimento obrigatório à audiência designada pelo CEJUSC, conforme ato ordinário emitido pelo próprio CEJUSC, que deverá constar do ato de intimação. Essa audiência se realizará nos termos do art. 334 e seus §§ do NCPC. A audiência será realizada no CEJUSC de Santos (Setor de Conciliação/Núcleo de Conciliação), localizado na Rua Amador Bueno n. 249, sala 04, centro, Santos SP, também conforme consta do ato ordinatório antes referido. Ademais, cite-se a parte ré, que poderá apresentar contestação no prazo de quinze dias úteis a ser contado da audiência de conciliação acima mencionada ou da última audiência, caso tenha havido designação de outra data (isto se não houver acordo, evidentemente) (NCPC, art. 335, I). A ausência de contestação implicará revelia e presunção de veracidade da matéria fática apresentada na petição inicial. A citação é acompanhada de senha para acesso ao processo digital, que contém a íntegra da petição inicial e dos documentos. Ficam as partes cientes de que o comparecimento à audiência será obrigatório, conforme, aliás, já foi mencionado acima, seja pessoalmente seja por intermédio de representante, por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir (art. 334 § 10). A ausência injustificada será considerada ato atentatório à dignidade da justiça, sendo sancionada com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa (§ 8º). As partes deverão estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos (§ 9º). Por outro lado, nos termos do art. 334, § 4º, I do NCPC, a audiência somente não se realizará se "ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual". E, consoante o § 5º desse mesmo artigo, "O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência". Ademais, devem ser observados os arts. 3º, §§ 2º e 3º, 139, V e 165 e ss. do NCPC, sobrelevando notar que a parte não é obrigada a realizar acordo, mas tem o dever de participar do processo de construção de solução pacífica do conflito, já desejada pelo Preâmbulo da Constituição da República Federativa do Brasil. Impende salientar, ainda, que se o*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*autor não manifestar, expressamente, na petição inicial (necessariamente na petição inicial), o desinteresse na composição, a petição do réu de que trata o § 5º antes citado não produzirá nenhum efeito, de tal modo que a audiência se realizará normalmente e seu comparecimento ao ato será obrigatório, sob pena de aplicação da multa prevista no § 8º (também citado acima). Do mesmo modo, a manifestação expressa do autor, na inicial, sobre o desinteresse na composição, dependerá da manifestação do réu, nos termos do § 5º já referido, para que a audiência seja cancelada, tendo o autor, por isso mesmo, igual dever de comparecer ao ato, sob pena de aplicação da mencionada multa. Se, enfim, a audiência não for realizada, em razão de ambas as partes terem manifestado, expressamente, que não a quer, o prazo para a parte ré apresentar a contestação será contado nos termos do inc. II do art. 335 do NCPC, devendo o escrivão comunicar imediatamente ao CEJUSC. Decorrido o prazo para contestação, intime-se a parte autora para que no prazo de quinze dias úteis apresente manifestação, oportunidade em que: I havendo revelia, deverá informar se quer produzir outras provas ou se deseja o julgamento antecipado; II havendo contestação, deverá se manifestar em réplica, inclusive com contrariedade e apresentação de provas relacionadas a eventuais questões incidentais; III sendo formulada reconvenção com a contestação (art. 343 caput) ou no seu prazo (§ 6º), deverá a parte autora apresentar resposta à reconvenção (apresentada, todavia, a contestação - com ou sem a reconvenção (caput do art. 343) - ou a reconvenção independente (§ 6º), dar-se-á a preclusão consumativa). Via digitalmente assinada da decisão servirá como mandado".*

Fls. 66: Termo de audiência- conciliação infrutífera.

**Fls. 73/180: CONTESTAÇÃO- COM DOCUMENTOS.**

Aduz que a questão foi resolvida pelo réu logo que comunicado da possibilidade de fraude na transação e, agindo de boa-fé, assumiu o prejuízo, efetuando o ressarcimento da quantia na conta da parte já que, diante da reclamação e da suspeita de fraude, o banco réu abriu procedimento interno para apuração da operação, colhendo dados do autor e do momento dos saques e compras para averiguar a forma como a transação havia sido feita e a responsabilidade das partes diante do ocorrido.

Após a devida verificação, o réu efetuou o ressarcimento do valor em conta. Contudo, evidente que, para que a parte recebesse o valor, o banco se resguardou no direito de ter como demonstrar que o crédito foi conferido por boa-fé em decorrência da contestação anteriormen-



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

te registrada, demonstrando a solução do problema exposto pelo cliente. Assim, tendo em vista que o montante dos saques e compras impugnados a débito perfazem a quantia total de R\$ 14.000,00, o banco réu estornou na conta corrente do autor exatamente o valor reclamado, lançado na conta 08056-1 da agência 9186 da parte autora.

Com relação as transações realizadas a crédito e lançadas na fatura do autor, o banco réu alega que ainda está apurando com o fim de realizar o ressarcimento integral.

Cumprindo ainda informar que o cartão de final 1693, foi substituído pelo cartão final 5670 e, na fatura deste, foi lançado a crédito o valor de R\$ 14.582,50, que se trata do estorno, lançado na fatura com vencimento em 26/10/2016, das compras impugnadas, bem como do estorno referente à taxa de avaliação emergencial cobrada por conta do aumento do limite do cartão.

Destarte, tendo em vista o estorno realizado no cartão final 1693 atualmente final 5670, bem como dos estornos feitos em conta corrente, falta interesse de agir da parte autora ao pleitear danos materiais com relação a estes.

No mais, com relação às compras realizadas com a utilização dos outros dois cartões de final 4636 e 9210, o banco réu está apurando o ocorrido com o fim de eventualmente realizar o estorno destes também. Diante disso, não há que se falar em indenização por danos materiais, haja vista que o banco réu já estornou parte das transações impugnadas pelo autor, bem como está apurando as demais para a realização do efetivo estorno das mesmas.

Rebate, por fim, o pleito de indenização por danos morais formulado pela parte autora.

Fls. 76/77: REQUERIMENTOS.

- a improcedência dos pedidos com a condenação da parte autora ao pagamento da sucumbência;

- protesta pela produção de todas as provas em direito admitidas.

**Fls. 181/185: RÉPLICA.**

Menciona que o alegado ressarcimento efetuado pelo banco réu ocorreu aos 29.9.2016, depois de o autor ter promovido a presente ação, em 9.5.2016, no valor de R\$ 14.000,00, por crédito de R\$ 7.000,00 na conta n ° 08056-1 e mais R\$ 7.000,00 na conta n °



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

44844-6, sendo que tal valor é parcial, já que restou demonstrado e comprovado na exordial que o prejuízo total do autor foi no montante de R\$ 36.648,75. Assim, o valor ressarcido (R\$ 14.000,00) corresponde tão somente à soma dos valores debitados no dia 29.3.2016 (data da fraude) nas contas 08056-1 e 44844-6 de R\$ 7.000,00 em cada uma, restando, portanto, uma diferença de R\$ 22.648,75 referente a lançamentos de débitos efetuados nas contas mencionadas nos cartões Personalite Visa Platinum e Personalite Mastercard Platinum durante os meses de abril a novembro de 2016.

Ressalta o autor que, pelo teor da contestação, o banco réu está assumindo a responsabilidade pelos desfalques ocorridos em sua conta, devendo ser condenado ao pagamento do saldo ainda devido ao requerente no importe de R\$ 22.648,75, acrescidos de atualização monetária e juros de mora a contar da data do evento danoso, na forma da Súmula nº 54 do STJ, além de custas processuais e honorários advocatícios. E quanto aos danos morais, rechaça os argumentos apresentados na defesa, entendendo ser a quantia de R\$ 30.000,00 plenamente condizente e inferior ao valores fraudados de sua conta, devendo o réu também ser condenado ao pagamento desse valor a título de indenização pelo prejuízo moral experimentado. Reitera o pedido de procedência da ação.

Fls. 187: DECISÃO- *"Digam as partes, em dez dias, se estão de acordo com o julgamento no estado no qual o processo se encontra. Caso estejam, abra-se a conclusão na lista de SENTENÇAS, para o sentenciamento, enfim, na ordem cronológica da categoria. Caso não estejam, indiquem o motivo, justificando. Se houver mais provas para produzir, indiquem-nas precisamente, demonstrando, ademais, a real necessidade da produção pretendida. O silêncio, por outro lado, implicará a conclusão de a parte estar concordando com o julgamento nesse estado".*

Fls. 189/190: Réu informou que não tem interesse na produção de prova oral, requereu a designação de audiência de instrução e julgamento.

Fls. 191/192: Autor informou que não tem interesse em produzir provas .

Fls. 194: DECISÃO- *"Ante a manifestação do autor de que não tem provas a produzir, diga o réu se insiste na produção de prova."*

Fls. 196: Réu informou que concorda com o julgamento antecipado da lide.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

ESSE É O RELATÓRIO.

**Passo a fundamentar, para justificar a conclusão\*.**

Cuida-se de relação de consumo, em que o risco da atividade é inteiramente do administrador do cartão de crédito, incidindo, ademais, o princípio constitucional da ampla proteção do consumidor, que tem força normativa. Com isso, se o consumidor nega que tenha realizado determinadas operações que aparecem na fatura do cartão, compete ao fornecedor a produção de prova, estreme de dúvida, que infirme essa negação, não bastando, absolutamente, mera alegação de ter sido efetuada averiguação interna e de não ter sido constatada a ocorrência de fraude.

Ademais, o fornecedor tem – ou deveria tê-lo – o domínio técnico suficiente a descobrir fraudes ou a evitá-las. Se não se vale desse domínio, seja por qual motivo for, não se admite que ao consumidor, ainda que reflexamente, seja transferido o dano gerado, na medida em que qualquer orientação nesse sentido compreenderia a inversão do risco da atividade altamente lucrativa que o administrador do cartão desempenha no mercado de consumo. Aliás, a ocorrência de fraude em si mesma é mostra da insuficiência concreta do serviço prestado, conquanto se entenda que os criminosos estejam sempre à frente das pessoas de bem. Mas aí é que reside o risco da atividade empresarial. Isto é, se apesar das providências preventivas colocadas em prática pelo administrador do cartão ainda assim o criminoso consegue cometer a fraude, o dano daí advindo será suportado integralmente pelo fornecedor, eis que, perante o consumidor, a responsabilidade civil é objetiva. E se é objetiva – como de fato ocorre –, não se questiona sobre culpa, ou seja: fato/fraude + nexo/dano = responsabilidade civil.

O valores espontaneamente restituídos ao autor, conforme constam dos autos e do relatório acima, não serão incluídos, evidentemente, na condenação, porque a inclusão ensejaria duplicidade de indenização, o que é vedado, por óbvio.

Quanto ao dano moral, é *in re ipsa* (ou *ipso facto* ou do próprio fato), sem que haja necessidade de prova específica (para o STJ cuida-se de dano que se presume). Por seu turno, a quantia de dez mil reais é suficiente à dupla função a que a indenização se destina, de punir o ofensor e de amenizar para o ofendido. Ademais, tendo em vista que esse valor é tomado em conta



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

nesta data, para os efeitos acima destacados, a correção monetária pela tabela oficial do tribunal será a partir desta ocasião; já os juros de mora, em relação contratual, como de fato ocorre, contam-se da citação, sendo a taxa a de doze por cento ao ano.

Releva assinar que o dano moral nesse caso decorre da privação do montante a que se refere a fraude e dos transtornos que a busca pela solução do problema, sem resposta adequada pelo fornecedor, gera naturalmente ao consumidor, sem que haja necessidade de demonstração específica.

Finalmente, a não ser que haja má-fé do consumidor, a indicação de valor para o efeito de fixação da indenização por dano moral, em que pese ter de compor o valor da causa, não interfere no juízo equitativo a cargo do juiz. Com isso, não se cogita de sucumbência parcial se o juiz adotar um valor menor do que aquele indicado pelo consumidor, no arbitramento em pecúnia da indenização, tomando em consideração o fato punição associado ao fator compensação.

**Assim, julgo procedente o pedido.**

Desse modo, condeno o réu a ressarcir ao autor o valor a que correspondeu a fraude, indicado na petição inicial, com a dedução daquele montante já ressarcido, mediante atualização monetária pela Tabela do TJSP desde cada um dos lançamentos a débito na conta corrente dele e incidência de juros de mora de doze por cento ao ano, contados da citação, bem como ao pagamento da quantia de dez mil reais, para compensar pelos danos morais sofridos, corrigida por igual tabela, porém a contar deste mês da prolação desta sentença, e acrescida de iguais juros de mora, igualmente contados da citação.

Condeno, por conseguinte, a parte vencida ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios de dez por cento do valor da condenação.

Quanto a recurso, agora o controle total acerca do cabimento e da admissibilidade é do Tribunal, incumbindo ao recorrente, em relação ao preparo, observar a Lei estadual n. 11.608/03 (com os acréscimos dados pela Lei n. 15.855/15), quer no que pertine à base de cálculo quer no que pertine à alíquota (ou, ainda, a valor máximo de recolhimento ou a valor mínimo). O controle em relação ao preparo igualmente, pois, é do Tribunal com exclusividade, não competin-



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

do a este juízo nenhuma providência a respeito, ainda que seja preparatória. Caberá à parte recorrente, por seu advogado, quando o preparo for devido, realizar a conta e proceder ao recolhimento, comprovando-o no ato da interposição do recurso; se o relator, em juízo de admissibilidade, quando o recurso chegar a ele, decidir pela insuficiência ou pela incidência, em caso de inexistência, abrirá prazo para a complementação ou para a realização – em dobro. A propósito, remete-se aos arts. 1.007 e 1.010 do NCPC. Dito de outro modo, este juízo apenas processará, mecanicamente, o recurso, competindo qualquer decisão ao relator. Sequer análise acerca de gratuidade de justiça competirá a este juízo nesse estágio pós-sentença (art. 99, § 7º).

P.R.I.C. (quando estiver em termos, independentemente de despacho, certifique-se e adote-se a providência pelo arquivamento).

Santos, 9 de março de 2017

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**JUIZ DE DIREITO**

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