



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000783270

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019719-48.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado CLAUDINEIA CARVALHO DA COSTA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 31 de julho de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1019719-48.2024.8.26.0506

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: Ribeirão Preto

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Claudineia Carvalho da Costa Santos

Juíza de Direito: Isabela de Souza Nunes Fiel

Voto nº 1019719-48-P

EMENTA: Apelação cível. Relação de consumo. Atraso na disponibilização de verba salarial. Responsabilidade solidária entre instituições financeiras. Fortuito interno. Instituições financeiras que se limitam a imputar a falha na prestação de serviços entre si. Dificuldade em se identificar, com precisão, o agente causador do evento danoso no âmbito do sistema bancário integrado. Ausência de prova idônea por parte do réu acerca da regularidade de sua conduta. Responsabilidade solidária que deve ser ratificada. Dano moral configurado. Sentença mantida.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais contra instituições financeiras devido ao atraso na transferência de verba salarial. Sentença de primeiro grau julgou procedente o pedido, condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do Banco Santander pelo atraso na transferência da verba salarial e a existência de dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ. Responsabilidade solidária dos réus pela falha na prestação do serviço. 4. Ausência de prova documental idônea por parte do Banco Santander para justificar o atraso na transferência, configurando responsabilidade civil.

IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem solidariamente por falhas na prestação de serviços. 2. Atraso na transferência de verba salarial configura dano moral indenizável.

Legislação Citada:

CDC, art. 6º, VIII; CPC, art. 373, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 54.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 663/668), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado pela autora julgando o mérito, nos moldes do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de condenar os réus solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da sentença pela variação do Índice Nacional De Preços ao Consumir Amplo (IPCA), apurado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do Índice que o substituir, e acrescido dos juros de mora de 1% desde a citação até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 e, a partir de então, pela taxa legal que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), com dedução do índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24. Condeno as rés ao pagamento das custas e honorários, que fixo em 10% do valor da condenação.”*

Inconformado, recorre o Banco Santander S/A (fls. 671/678) alegando, em sede de preliminares, a ilegitimidade passiva. No mérito, ressalta que não foi o responsável pelo atraso na transferência da verba salarial da autora. Enfatiza, ainda, a ausência de danos morais passíveis de serem reparados.

Recurso bem processado, com contrarrazões da autora (fls. 684/693).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, no essencial.

O recurso não comporta provimento.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor- CDC. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade torna-se solidária, nos termos dos artigos 6º, VI, c/c 7º, "caput" e parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, abrangendo todos os envolvidos na cadeia de fornecimento que obtenham alguma vantagem econômica.

Ao assumir o papel de administrador da conta-salário da autora —ainda que os proventos lhe sejam enviados por outra instituição financeira—, a recorrente insere-se, por consequência lógica, na cadeia de fornecimento, sujeitando-se aos deveres dela decorrentes, inclusive quanto à responsabilidade por eventuais prejuízos suportados pelos consumidores.

Afasta-se, portanto, a tese de ilegitimidade passiva aventada pelo recorrente.

Com efeito, como os bancos detêm o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial (art. 6º, VIII, Lei 8078/90).

E em que pese as alegações do recorrente no sentido de que procedeu de maneira legítima, em momento algum apresentou prova documental idônea e convincente nesse sentido, nos termos do art. 373, II, do CPC.

O extrato bancário do réu Banco do Brasil, acostado às fls. 383, demonstra o crédito de verba salarial na conta da autora em 06/06/2023, bem como sua imediata transferência na mesma data.

Entretanto, o extrato consolidado da conta bancária mantida junto ao Banco Santander, juntado às fls. 16 e 354, evidencia que o TED proveniente da conta salário somente foi efetivado em 09/06/2023, o que comprova o atraso de quatro dias para a efetiva disponibilização do valor.

Os indícios apontam, assim, para falha na prestação do serviço prestado pelo banco apelante.

Ausente nos autos qualquer elemento que justifique a mora na transferência, impõe-se reconhecer a responsabilidade civil do réu Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Santander.

No mais, como destacado com acerto na r. sentença: *“Ambos os réus afirmam ter agido corretamente: o Banco do Brasil alega que realizou a transferência de valores no mesmo dia; o Banco Santander sustenta que disponibilizou os valores assim que recebidos. No entanto, não há nos autos prova cabal que permita determinar, com certeza, qual das instituições deu causa ao atraso no crédito do salário na conta da autora. A dificuldade em se apurar a responsabilidade específica entre as instituições financeiras evidencia um típico fortuito interno, decorrente de falha no sistema integrado de prestação de serviços, o que reforça a aplicação da responsabilidade solidária.”*

Com efeito, o atraso de quatro dias no depósito do salário da autora – verba alimentar que compromete a subsistência - causou dissabores e vários transtornos, além do desvio do tempo produtivo, tudo a resultar num dano moral passível de ser indenizado.

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso.”* (Dano Moral, Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Outrossim, de acordo com conhecida lição de Caio Mário da Silva, deve o juiz: *“1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria." (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, deve ser mantida a indenização no valor de R\$ 5.000,00, apta a preservar tanto o caráter punitivo como compensatório do dano moral

A correção monetária incide desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora da citação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR