



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000292029

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020015-58.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS, é apelada CÁSSIA CECÍLIA FELICIANO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente, o Dr. Elton Ramiro Da Silva Cavalcante", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

PENNA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 28.707

APELAÇÃO Nº 1020015-58.2023.8.26.0004

APELANTE: PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS

GERAISAPELADA: CÁSSIA CECILIA F DE SOUZA

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ “A QUO”: SIDNEY TADEU CARDEAL BANTI

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória de Inexigibilidade e Inexistência de débito c.c. Indenização por danos morais. Preliminares afastadas. Sentença de parcial procedência. Incidência das Súmulas n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo do Réu. Não acolhimento. Operações financeiras realizadas por terceiro por meio de conta bancária e cartão de crédito da Autora. Confirmação nos Autos que a Autora contratou o Banco Réu via WhatsApp, informando que não reconhecia a compra. Utilização indevida de sua conta bancária e cartão de crédito por terceiros fraudadores. Transações que fogem ao perfil da correntista. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu por força do ato ilícito praticado. Débitos inexigíveis. Evidente a falha no dever de segurança do Requerido. Dano Moral. Redução. Não acolhimento. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. sentença de fls. 148/150, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória de Inexigibilidade e Inexistência de débito c.c. Indenização por danos morais, julgou procedente em parte os pedidos, para declarar a inexigibilidade do débito relativo as compras não reconhecidas e objeto da Ação (R\$5.700 -cinco mil e setecentos reais), R\$100 (cem reais) e R\$200 (duzentos reais), e condenou a Requerida a restituição integral dos valores eventualmente pagos, na forma da fundamentação (correção e juros), bem como a pagar ao Autor dano moral de R\$5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária desde a fixação e juros legais (1% ao mês até 29/08/24 e a partir



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de 30/08/24 pela taxa legal qual seja SELIC deduzido IPCA, observando-se que, caso resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero) da citação.

Ante a sucumbência, condenou a Ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários de 15% sobre o valor da condenação, nela incluído o valor da condenação em danos materiais, morais e o valor da transação declarada inexigível.

Houve interposição de Embargos de Declaração (fls. 153/155), os quais foram rejeitados.

Inconformada, apela a Ré (fls. 165/172), alegando, em preliminar, Ilegitimidade Passiva e Litisconsórcio Passivo Necessário, devendo o Processo ser extinto sem resolução do mérito.

Consigna que a Parte Apelada não apresentou nos Autos qualquer prova de seu próprio perfil de transações, ou mesmo fez qualquer argumentação neste sentido, ônus que lhe cabia conforme o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil (CPC).

Ressalta que as provas nos Autos evidenciam que a Parte Apelada realizou transação presencialmente, em claro fortuito externo, reforçando a tese de que a fraude foi resultado de fortuito externo e não de falha no perfil de transações da Autora.

Salienta que o dano alegado decorreu da omissão da Apelada no cumprimento de seu dever de cuidado, reforçando a inexistência de sua responsabilidade no caso.

Argumenta que a Parte Apelada não comprovou a existência de qualquer dano efetivo, sendo certo que sequer houve registro de negativação de seu nome ou outro impacto concreto capaz de justificar a indenização pretendida, não havendo elementos que configurem abalo moral passível de reparação, pois não

comprovou qualquer dano a sua personalidade, ou sua dignidade, devendo a sentença ser revista para se julgar improcedente o pedido de danos morais.

Reforça que a Apelada não logrou demonstrar nos Autos qualquer comprovação de que tenha efetuado o pagamento integral da fatura que alega conter a transação contestada, tendo efetuado o pagamento parcial de apenas R\$1.989,04, o que afasta qualquer possibilidade de dano material, restando inviável a sua condenação ao ressarcimento de valores supostamente pagos.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, para que seja reconhecida a responsabilidade da Parte Apelada e de terceiro, com a consequente exclusão de qualquer obrigação de indenização por danos materiais e morais, ou que o valor de indenização por danos morais fixado seja afastado ou reduzido, ante a eventual culpa concorrente.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fls. 178/190).

É o breve Relatório.

Cuida-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade e Inexistência de débito c.c. Indenização por danos morais, movida por “Cássia Cecília F de Sousa” em face de “Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais”, pretendendo a concessão de tutela para suspensão da exigibilidade dos valores e a procedência da Ação, confirmando-se a tutela provisória de urgência tornando-a definitiva nos termos requeridos, bem como, declarando-se a inexistência dos débitos: R\$5.700 (cinco mil e setecentos reais), R\$100 (cem reais) e R\$200 (duzentos reais); devolução em dobro e danos morais; alega que estava em um show, e ao realizar uma compra de uma água por R\$20,00 não houve aceitação do cartão, depois descobriu por mensagem golpe de R\$ 600,00; e após o bloqueio do cartão, surpreendeu-se ao analisar o extrato que mais 3 compras haviam sido realizadas, sendo: R\$5.700 (cinco mil e setecentos reais), R\$100,00 (cem reais) e R\$200,00 (duzentos reais) em Luiz Tabacaria e que o Réu, não resolveu o problema.

Pois bem.

Primeiramente, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva oferecida pelo Réu.

A legitimidade de Parte deve ser analisada de acordo com os fatos e fundamentos jurídicos apresentados pela Parte Autora na petição inicial, e no caso concreto a Ré está legitimada a responder, pois em seu desfavor são imputados fatos diretamente ligados a sua atividade econômica.

Também não merece acolhida o pedido para reconhecimento de litisconsórcio passivo necessário, eis que ao caso sub judice não incide disposição de Lei, nem a natureza da relação jurídica controvertida determina, para eficácia da sentença, a citação de todos os litisconsortes (artigo 114 do Código de Processo Civil).

Desta forma, afasta-se as preliminares suscitadas, passando-se à análise do mérito do Recurso ora interposto.

No caso vertente, convém ressaltar que na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.*”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, determina que:

“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, alega a Autora/Apelada que de sua conta corrente, foram efetuadas três compras sem sua autorização, nos valores de R\$5.700 (cinco mil e setecentos reais), R\$100 (cem reais) e R\$200 (duzentos reais), respectivamente; devendo ser ressarcida pelos prejuízos materiais que sofreu, além dos danos morais, cuja indenização estima em R\$5.000,00.

Contudo, consoante entendimento sedimentado desta Colenda Câmara, os fatos narrados na Exordial pela Parte Autora devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelo que a Requerida responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Neste caso, restou bem evidenciado que a ação criminosa se deu no âmbito das operações bancárias, sendo inegável a aplicação dos termos do citado na Súmula 479.

Ademais, não há que se falar em culpa exclusiva da Parte Apelada (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), porque, ainda que se diga que a consumidora não se acautelou, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, como o fornecimento dos cartões de débito e crédito, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira.

E do conjunto probatório, observa-se que as transações realizadas fugiram totalmente ao perfil da correntista, de valores disponíveis em conta referentes a compra com Cartão de Crédito (fls. 20/22), valores estes que foram transferidos a terceiro.

Destarte, ao constatar as operações ilícitas, procedeu a

comunicação junto ao Banco Réu (fl. 23/24) via WhatsApp, informando que não reconhecia as compras, e requereu as providências necessárias para apurar os fatos fraudulentos, inclusive lavrando Boletim de Ocorrência em Delegacia de Polícia (fl. 25).

Sendo assim, não há dúvidas de que a Parte Autora foi vítima de um golpe sob a responsabilidade da Requerida, não podendo, portanto, se questionar a sua idoneidade, sendo inequívoca a omissão em garantir a segurança legitimamente esperada pela consumidora.

Deste modo, negadas as transações efetuadas pela consumidora, não há como se acolher a genérica defesa lastreada em ausência de fraude, porquanto as transações vergastadas teriam sido realizadas mediante o uso do cartão com o fornecimento de senha pessoal.

Até porque, a Instituição Financeira não juntou nenhum documento, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, que infirme a alegação da Autora, ficando dissociado o teor da resposta com os elementos coligidos ao Feito.

Neste sentido, era dever da Requerida, por meio de seus sistemas de detecção de fraudes, impedir que as operações se efetivassem, checando a regularidade das operações, sobretudo porque, repise-se, fugiram ao padrão de gastos da consumidora.

Sendo assim, é evidente a falha no dever de segurança da Requerida, ocorrendo responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor e de acordo com as Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Contudo, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos feitos a crédito, saques e compras no Cartão de Crédito da Autora pela Ré.

Neste sentido, conforme julgado dessa Egrégia Tribunal de Justiça:

“Apelação – Ação de restituição de valores – Procedência - Operações realizadas por falsários por meio de internet banking – Operações efetuadas após a demandante ter feito a atualização do módulo de segurança da empresa, no site do banco, o que ocorreu por ter recebido ligação de suposto funcionário da instituição financeira afirmando que devia ser realizada – Inexistência de culpa da autora - Falha no sistema de proteção do banco evidenciada - Responsabilidade deste que é de caráter objetivo, nos termos do art. 927, § único, do Código Civil, mesmo que se entenda não aplicável, no caso, o Código de Defesa do Consumidor – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Responsabilidade deste que deve ser reconhecida – Demandante que faz jus à restituição integral dos valores indevidamente retirados de sua conta – Cabível, ainda, a reparação dos danos morais, cuja ocorrência também está configurada no presente caso – Quantum indenizatório fixado pelo douto Magistrado que merece ser mantido – Procedência da ação mantida – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1009387-47.2022.8.26.0100; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16/08/2022)

Por outro lado, no que diz respeito ao quantum indenizatório, sabe-se que o valor da reparação do dano moral é questão controvertida, complexa e, pela sua própria essência, abstrata.

Em concreto, deve atender o escopo de sua dupla função: reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima e, punir o ofensor, para que não volte a reincidir.

Sendo necessário assegurar uma justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito por parte de quem a recebe e,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

paralelamente, determinar a ruína daquele responsável pelo seu pagamento.

Neste contexto, a monta fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) está apta a compensar os transtornos sofridos pela consumidora sem lhe representar enriquecimento indevido, observando-se, ainda, a gravidade do ilícito perpetrado, tudo com base nos sempre imprescindíveis critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Portanto, o *quantum* indenizatório, não comporta alteração.

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau.

Por derradeiro, também não merece acolhimento a pretensão do Apelante acerca da inversão do ônus sucumbenciais.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau proferida, majorando-se a verba honorária para 20% (vinte por cento), sobre o valor da condenação.

PENNA MACHADO
Relatora