



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304026

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003820-80.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANTONIO RUFINO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS INDEVIDAS REALIZADAS NO CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR APÓS OCORRÊNCIA DE FURTO DA TARJETA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR PUGNANDO PELA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES COBRADOS INDEVIDAMENTE E MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COM RAZÃO EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória por danos materiais e morais devido cobranças indevidas em cartão de crédito furtado. O autor alega falha nos serviços bancários e busca restituição em dobro dos valores pagos e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco agiu de má-fé ao não estornar as compras realizadas após o furto do cartão e se a indenização por danos morais deve ser majorada.

III. Razões de Decidir

3. O banco réu não agiu de má-fé e nem violou o princípio da boa-fé objetiva, pois as compras foram realizadas no mesmo dia do furto, antes do cancelamento do cartão, justificando a cobrança.

4. A indenização por danos morais deve ser majorada de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00, considerando a necessidade de prevenir atitudes abusivas e a condição econômica das partes.

IV. Dispositivo e Tese

5. Parcial provimento do recurso para majorar a indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. A restituição em dobro não é cabível na ausência de violação do princípio da boa-fé objetiva. 2. A indenização por danos morais deve considerar a prevenção de abusos e a condição econômica das partes.

Legislação Citada:

☐ Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único.

☐ Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, §§2º, 6º-A e 11.

☐ Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência Citada:

☐ STJ, EAREsp nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020.

☐ STJ, REsps 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS, tema 1059.

VOTO nº 32632

RELATÓRIO:

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta em 29.03.2023 por *Antônio Rufino dos Santos* em face de *Banco Bradesco S. A.* Alegou o autor, em síntese, ser cliente do réu desde 16.01.1984 e titular do cartão de crédito final 3203. Apontou furto do referido cartão em 16.09.2022, tendo solicitado cancelamento (protocolo número 325633298) na mesma data. Não obstante, foi realizada cobrança de transações após o delito (R\$ 2.049,98 – fatura com previsão de vencimento para outubro de 2022). Discorreu sobre as diversas tentativas, sem êxito, de obter cancelamento das cobranças/estorno do valor indevido, apontando falha nos serviços bancários. Nesse ponto, registrou apresentação de reclamação perante canal telefônico (protocolo número 221003211313610), agência bancária (sua carta de contestação com pedido de estorno e cópia do boletim de ocorrência teriam sido retidas na agência bancária e nenhum número de protocolo teria sido apresentado), além da tentativa de questionamento apresentado por sua filha perante o Banco Central do Brasil (protocolo 2022589599). Alegou que, em contato telefônico, o réu teria recusado a cancelar/estornar o valor das transações impugnadas, argumentando que teriam sido realizadas mediante apresentação de cartão com chip e inserção de senha. Refutou justificativa apresentada, indicando descompasso com a realidade, já que as compras questionadas, realizadas no mercado livre, poderiam ser efetivadas apenas por meio da rede mundial de computadores (conforme informado no atendimento registrado sob protocolo número 221002144630587). Além disso, registrou contradição da instituição financeira em efetuar cobrança de débito contraído após furto, a despeito do subsequente cancelamento da tarjeta. Salientou ter efetuado pagamento parcelado da fatura contendo valores indevidos com objetivo de evitar negativação indevida de seu nome, advertindo que teria recebido essa orientação dos prepostos do réu. Invocou aplicação da legislação consumerista. Pugnou pela inversão do ônus da prova, requerendo incidentalmente exibição de todas as

gravações telefônicas feitas por meio do telefone 11.2910-0634, geolocalização dos pontos das compras, horário e local das transações e imagem do indivíduo que realizou atos questionados. Apontou responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos prejuízos sofridos. Requereu ao final condenação do réu em obrigação de restituir, em dobro, quantia utilizada para pagamento da dívida inexigível (R\$ 4.099,96 = 2 x R\$ 2.049,98), acrescida dos consectários legais desde outubro de 2022, além de pagar a quantia de R\$ 20.049,98, equivalente a dez vezes o valor do débito indevidamente exigido, a título de reparação de dano moral. Atribuiu à causa o valor de R\$ 24.149,94 (fls. 18).

Sobreveio sentença a fls. 267/276, cujo relatório se adota, julgando *"PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para CONDENAR o réu em obrigação de restituir ao autor valor global de R\$ 2.049,98, atualizado monetariamente desde a data do desembolso (outubro de 2022 – fls. 25), acrescido de juros de mora desde a data da citação, além de pagar a quantia de R\$ 5.000,00 a título de compensação por dano moral, corrigida monetariamente da data da sentença, com juros legais a partir da citação, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em face da sucumbência mínima do autor e observado teor da Súmula n. 326 do STJ, condeno o réu a arcar integralmente com as custas, despesas do processo e honorários de advogado, arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§2º e 6º-A do CPC. Nada sendo requerido nos 30 dias seguintes ao trânsito em julgado, arquivem-se, independentemente de nova determinação"* (fls. 276).

O demandante opôs embargos de declaração (fls. 279/280) que foram rejeitados a fls. 281.

Apela o autor (fls. 284/296) pleiteando a reforma parcial da r. decisão alegando, em resumo, que **(A)** *"com a devida vênia,*

a decisão do Juízo 'a quo' prospera reforma, para que, o valor a título de dano moral seja majorado e o valor de dano material seja pago em dobro pelo Réu por ausência de boa-fé objetiva" (fls. 287); **(B)** "Além do Apelante ter sofrido o furto em 16 de setembro de 2022 do seu cartão de crédito, feito tudo que estava ao seu alcance para que os criminosos não utilizassem o seu cartão, ainda assim, o Apelado manteve de forma maldosa e fraudulenta a cobrança no valor de R\$ 2.049,98 (...), conforme às fls.24. O Apelado tinha pleno conhecimento que as compras feitas no Mercado Livre*Loja e MPCarros, não foram feitas pelo Apelante, logo, deveria o Apelado de boa-fé ter cancelado a compra que fora devidamente contestada e não fez! Além do mais, o Apelante JAMAIS fez compras anteriores no Mercado Livre*Loja e MPCarros! Isso é um absurdo para uma pessoa IDOSA ter que provar que não fez uma compra que sequer sabe explicar ao gerente" (fls. 288); **(C)** "o Apelado ignorou o pedido do Apelante para cancelar o cartão de crédito e, de forma absurda, lança o débito automático de compras indevidas e contestadas no valor de R\$ 2.049,98" (fls. 289); **(D)** "diante da cobrança indevida feito pelo banco eis, que trata-se de conduta contrária a boa-fé objetiva, de tal sorte que, poderia a instituição financeira ter apresentado provas de quem fez as compras com a geolocalização do cartão e chip, identificação dos horários das compras, além de imagens da pessoa que realizou as transações, já que o lançamento na fatura consta Mercado Livre*loja, o que é rechaçado, porquanto, é público e notório que não existe local físico do mercado livre! Nesse sentido, visando atender o anseio do Apelante requer o pagamento em dobro no valor desembolsado pelo idoso para pagar a fatura, qual seja, no valor de R\$4.099,96" (fls. 291); **(E)** "para o Bradesco R\$ 5.000,00 (...), não significa absolutamente nada, em vista de todo o trabalho, cansaço e irritação que suportou o idoso, que por ser cliente desde a década de 80, pleiteia o valor condenatório de dez vezes o valor cobrado indevidamente (R\$2.049,98), qual seja, o importe de R\$20.049,98" (fls. 292); **(F)** "Subsidiariamente, caso não seja o entendimento de Vossas Excelências, requer a condenação mínima de dano moral no valor de R\$10.000,00

(...), conforme decisões abaixo colacionadas a seguir" (fls. 293); e **(G)** "protesta pela TOTAL procedência do presente recurso, bem como, pela majoração dos honorários sucumbenciais no importe de 30% (...) do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11 do CPC, bem como, deverá o Apelado arcar com a condenação de custas, despesas processuais" (fls. 295).

Houve contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 301/306). O feito aportou neste Tribunal de Justiça (fls. 308).

Ao depois, o autor-apelante informou "que **não se opõe ao Julgamento virtual**, inclusive é portador de doença grave nos termos do artigo 1.048, inciso I, do CPC eis, que o Recorrente foi diagnosticado com câncer de próstata (vide, relatório médico abaixo) e, atualmente, faz tratamento de radioterapia" (fls. 310 – **com destaque no original**).

FUNDAMENTAÇÃO:

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta em por *Antônio Rufino dos Santos*, ora apelante, em face de *Banco Bradesco S. A.*, ora apelado.

Nesta toada, a r. sentença recorrida merece ser mantida, apenas com um pequeno ajuste com relação ao *quantum* indenizatório fixado a título de reparação pelo prejuízo moral sofrido pelo apelante.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta em razão de compras fraudulenta em cartão de crédito que foi furtado do recorrente.

Incontroverso que não foi o apelante quem realizou as compras impugnadas. Com efeito, o cartão de crédito do recorrente foi furtado no dia 16.09.2022 no período da tarde (fls. 19) e foi cancelado no mesmo dia 16.09.2022 às 18h34min (fls. 21).

Ocorre que no mesmo dia 16.09.2022 foram realizadas quatro compras indevidas no cartão de crédito no valor total de R\$ 2.049,98 (fls. 24).

Pois bem.

Quanto à restituição em dobro estribada no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, sem razão o recorrente. Muito embora não tenha o banco recorrido realizado o estorno das compras indevidas, agiu dentro da presunção de normalidade na contratação, já que realizadas no mesmo dia 16.09.2022 e não posterior a essa data, o que não significa, necessariamente, má-fé e permite se cogitar da exceção prevista na parte final do parágrafo único do referido artigo 42 do CDC ("*..... salvo hipótese de engano justificável*").

Com efeito, o apelado efetuou as cobranças presumindo a regularidade na utilização do cartão de crédito, já que as compras foram feitas no dia 16.09.2022 e não posterior a essa data, o que afasta o descumprimento do princípio da boa-fé objetiva, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabeleceu: "*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva*" (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).

Outrossim, o fato de o banco apelado não ter

realizado o estorno mesmo após a apresentação de boletim de ocorrência, **por si só**, não é causa suficiente para dizer que houve má-fé ou violação da boa-fé objetiva a justificar a devolução em dobro.

Portanto, a restituição dos valores cobrados indevidamente deveria mesmo ser feita totalmente de maneira simples, e não em dobro.

Noutro giro, com relação ao *quantum* indenizatório a título de reparação pelos danos morais sofridos pelo apelante, de rigor a majoração.

Com efeito, não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Assim, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do apelante, a não ser a sua condição de aposentado (fls. 01) e de beneficiário da gratuidade processual (fls. 39). Já o banco recorrido é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, o valor de R\$ 5.000,00, arbitrado pelo douto juízo monocrático a título de danos morais, deve ser majorado

para R\$ 10.000,00. Tal quantia será atualizada desde a data da presente sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ), e com juros desde a citação, por ser a responsabilidade contratual (autor é correntista do banco réu). A correção monetária e a taxa de juros deverão ser calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024. Ressalta-se que correção monetária e juros de mora podem ser fixados de ofício, não havendo necessidade de a parte pleiteá-los expressamente e não representam violação ao princípio da congruência.

Diante do quadro que se descortina, é caso de parcial provimento do apelo do autor apenas para majorar o *quantum* indenizatório.

Ademais, não se majoram os honorários advocatícios, pois isto só deve ocorrer quando o recurso **não for conhecido** ou **não for provido** já que, assim agindo, o recorrente provocou indevida movimentação da instância recursal. Assim já decidiu o STJ sob o regime dos **recursos repetitivos**:

REsps 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS (tema 1059) – tese firmada: “A *majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação*”.

Mesmo que assim não o fosse, não seria caso de se fixar honorários recursais, com fulcro no artigo 85, §11 do Código de

Processo Civil, tendo em vista que o douto juízo singular já arbitrou a verba honorária original em percentual máximo (“...*arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§2º e 6º-A do CPC*” – fls. 276).

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento**.

ROBERTO MAIA

Relator

(assinado eletronicamente)