



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000311466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035699-87.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CAROLINE DE CARVALHO BEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DÉCIO RODRIGUES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 26032

APELAÇÃO Nº: 1035699-87.2022.8.26.0576

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

APELANTE. : CAROLINE DE CARVALHO BEIRA

APELADO. : BANCO DO BRASIL S.A

INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Cobrança em duplicidade de compras com uso de cartão de crédito. Transações questionadas. Improcedência da ação. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva e inversão do ônus da prova. Requerido que exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por tais atividades. Ausência de prova de que as transações questionadas e em duplicidade foram efetivadas pela parte autora. Débitos/descontos efetivados em conta corrente que devem ser reembolsados, já tendo sido regularizada a situação do débito empós. Falha na prestação de serviço configurada. Dano moral

caracterizado. Nexô causal configurado. Valor a ser fixado que se mostra compatível com o erro e suficiente para inibir novos ilícitos. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais e materiais julgada improcedente pela r. sentença.

Não se conformando com os termos da r. sentença, a parte autora apresentou recurso alegando que as transações em duplicidade no cartão de crédito não foram por ela realizadas, não tendo havido mero aborrecimento e sim cabível, pela situação descrita/desconforto, indenização por danos morais. Requer provimento ao recurso.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

“Primo”, não se cogita de afronta ao

princípio da dialeticidade recursal, pois a parte apelante expôs os fatos e fundamentos jurídicos relativos ao objeto da demanda, com possibilidade de entendimento quanto à sua pretensão.

A parte autora propôs a presente ação alegando que foi surpreendida com a existência de débitos em sua conta corrente em duplicidade e compras com uso de seu cartão de débito, que alega desconhecer.

Devidamente citado, o requerido alegou que não há danos passíveis de reparação, pois as operações foram efetivadas com uso de cartão com chip e senha pessoal. Afirma que agiu no exercício regular do direito. Pugnou pela improcedência da ação.

Conforme bem explicitado na **Apelação Nº: 1010544-23.2016.8.26.0114 - TJSP – Relator Des. HERALDO DE OLIVEIRA , “id est”:**

...Cabe esclarecer que é aplicável, ao caso, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as atividades desempenhadas pelas Instituições Financeiras inserem-se no conceito de serviços ao consumidor,

nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90:

“§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

A atividade desenvolvida pelo requerido-apelante enquadra-se, perfeitamente, nos termos da legislação acima citada como prestação de serviços, que coloca no mercado consumidor o dinheiro e demais serviços que presta a todos que necessitam.

O Ilustre desembargador desse Tribunal, Luiz Antonio Rizzatto Nunes, ao comentar o artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, assim enfatiza:

“A norma faz uma enumeração específica, que tem razão de ter. Cola expressamente os serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, antecidos do advérbio “inclusive”. Tal designação não significa que existia alguma dúvida a respeito da natureza dos serviços desse tipo. Antes, demonstra, mais uma vez, a

insegurança do legislador, em especial, no caso, preocupado que os bancos, financeiras, e empresas se seguro, conseguissem de alguma forma, escapar do âmbito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Ninguém duvida que esse setor da economia presta serviços ao consumidor e que a natureza dessa prestação se estabelece tipicamente numa relação de consumo. Foi um esforço acautelatório do legislador. Que, aliás, demonstrou-se depois, era mesmo necessário. Apesar da clareza do texto legal, que coloca, com todas as letras, que os bancos prestam serviços aos consumidores, houve uma tentativa judicial de obter declaração em sentido oposto. Chegou-se, então, ao inusitado: O Poder Judiciário teve de declarar exatamente aquilo que a lei já dizia: que os bancos prestam serviços. Note-se, em complemento, que os bancos vendem produtos: os imateriais, antes comentado, e os materiais, como o dinheiro” (Comentários do Código de Defesa do Consumidor, Editora Saraiva, São Paulo, 2000, página 98/98).

Nesse sentido, vale assinalar que o ônus da prova competia, exclusivamente, ao requerido, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso VIII, e de acordo com o artigo 14 e parágrafos, do mesmo diploma legal. A responsabilidade do fornecedor por fato do serviço é objetiva, apenas podendo ser afastada caso

comprovada a inexistência do defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor.

No presente caso, nota-se que o Banco omitiu quanto à comprovação de que de fato as operações questionadas foram efetuadas pela própria autora, fato que o requerido poderia provar, visto que possui mecanismos, tecnologia e técnicos que podiam perfeitamente elucidar o caso.

Nesse sentido:

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL.
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES SUCESSIVOS EM
CONTA CORRENTE. NEGATIVA DE AUTORIA DO
CORRENTISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.

É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor.

Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em

vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha.

Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido."

(REsp 727.843/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15.12.2005, DJ 01.02.2006 p. 553).

Não se nega que cabem ao cliente os cuidados necessários com seu cartão, senhas e chaves de segurança para que não aconteçam operações por terceiros.

Mas o fornecedor de serviços que oferece serviços e comodidades para atrair o consumidor tem ciência dos riscos que decorre de sua atividade, dentre eles a possibilidade de fraudes por falsários, devendo, por isso, arcar com eventuais falhas em seu sistema operacional, bem como em relação à segurança das movimentações bancárias.

A mídia vem noticiando as diversas

formas utilizadas por falsários para fraudar o sistema, como, por exemplo: instalação nos caixas eletrônicos de dispositivos com intuito de obter senhas dos clientes; 'hackers' que acessam o sistema do banco e copiam senhas e dados pessoais dos usuários, e subtraem quantias das contas-correntes de pessoas que utilizam a Internet para sua movimentação.

Esse tipo de crime é cada vez mais frequente e comum na sociedade moderna, cabendo às instituições financeiras se cercarem de todos os cuidados, bem como procurar precaver, por todos os meios possíveis, para evitar os fatos como o aqui descrito, zelando pelo nome das pessoas que buscam por seus serviços.

Os métodos de segurança e os recursos tecnológicos de que se valem os bancos são falhos e insuficientes, a ponto de não resistirem às fraudes tão comuns nos dias atuais, o que, no entanto, não afasta a responsabilidade civil do réu, pois aqueles que primam por conduta ilibada, dentro da legalidade, e são cumpridores das suas obrigações, não podem se sujeitar a possíveis fraudes no sistema bancário.

A requerente afirma que não efetuou as transações em questão, portanto fica evidente que foi vítima da

negligência do banco, que não tomou as devidas cautelas para evitar o dano material sofrido.

Cabia ao banco comprovar que os saques e as compras questionadas foram efetivadas pela autora, indicando os locais das despesas, valores e datas, pois possui condições técnicas para obter tais informações, no entanto, apresentou apenas alegações sem qualquer documento.

De tal sorte que, plenamente caracterizada a atitude imprudente e negligente do banco, que deu origem às transações indevidas, causando prejuízo financeiro que deve ser ressarcido integralmente.

Ademais, vale assinalar que a requerente não tem como fazer prova de que não efetuou as operações financeiras, pois não há como fazer prova negativa de tais fatos e, tendo em vista a responsabilidade objetiva da instituição financeira, o ônus da prova era cabível ao banco.

O requerido exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por essa atividade, e qualquer pessoa que exerça uma atividade remuneratória deverá

responder pelos eventos danosos, que sua atividade pode gerar para as pessoas que confiam, e se vêm prejudicados por erro de conduta dos prepostos assim determinado.

A responsabilidade civil não está mais necessariamente ligada ao dolo e a culpa grave, e sim ao mero risco da atividade, por atos praticados que venham a negligenciar a prestação dos serviços, e com isso possibilitar atitudes semelhante a do presente caso.

Jardel Noronha e Odaléa Martins (“Referências da Súmula do STF”, Brasília, 1968, 2/209) ensinam que “embora a posição tradicional do nosso direito fundamentasse a responsabilidade na culpa, a atual jurisprudência, inclusive do STF, reconhece que o banqueiro deve responder pelos danos que causa, em virtude do risco que assumiu profissionalmente...”

Nesse mesmo sentido, Rui Stoco, em sua obra “Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial” quando se refere aos bancos, página 169, alerta para a posição abraçada pelos nossos Tribunais: “os bancos respondem pelo risco profissional assumido, só elidindo tal responsabilidade a prova pela instituição financeira de culpa

grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior...”.
(JTACSP, LEX 172/117).

Nesse sentido, a responsabilidade civil em contratos dessa natureza, por se tratar de relação de consumo, também é objetiva.

Mais uma vez, utilizando-se o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor, caberia ao requerido provar que houve as operações contestadas pela cliente, fato este que não foi demonstrado.

No sentido da responsabilização de instituições financeiras em casos análogos:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR
DANOS MORAIS E MATERIAIS – Clonagem de cartão de
crédito Prova Ônus do banco - A prova de que os saques ou
compras indevidas ocorreram por culpa do titular do cartão
incumbe ao banco, que melhores condições têm para a
produção de prova técnica, uma vez que a ele cabe oferecer a
segurança necessária aos seus usuários - o Banco não cuidou de
apresentar qualquer prova, sequer trazendo aos autos o

documento expedido pelo estabelecimento credenciado, documento que poderia comprovar ter sido o autor quem o subscreveu - Indenização devida e fixada em quantum razoável - Recursos improvidos.(TJ/SP, Apelação nº 7.280.503-1, relator Des. Pedro Ablas, julgado em 19/08/2009).

Segundo escólio de Youssef Said Cahali:

“Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípua na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos”; e se classificando, assim, em dano que afeta“ a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc.) e dano que moleste “ a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.) e dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz, deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)” (Dano e Indenização, ed.1980, p.7).

Para Teresa Ancona Lopez de Magalhães, os danos morais podem ser das mais variadas espécies, apurando-se entre eles aqueles que dizem respeito á reputação,

à segurança e tranquilidade, à liberdade, aos sentimentos afetivos de qualquer espécie, etc. (O Dano Estético, responsabilidade Civil, p.8, ed.1980).

Mestre Caio Mário da Silva Pereira também ressalta:

“É preciso entender que, a par do patrimônio, como “complexo de relações jurídicas de uma pessoa, economicamente apreciáveis” (Clóvis Bevilácqua, Teoria Geral de Direito Civil, parág. 29), o indivíduo é titular de direitos, integrantes de sua personalidade, o bom conceito de que desfruta na sociedade, os sentimentos que exornam a sua consciência, os valores afetivos, merecedores todos de igual proteção da ordem jurídica” (Responsabilidade Civil, p.66, ed.1990).

É o que, aliás, anota o magistrado paulista Irineu Antonio Pedrotti, in verbis:

“Há um conjunto de bens ligados ao espírito, aos sentimentos, à inteligência, que também completam o patrimônio de uma personalidade. O sofrimento da perda inesperada de um ente querido; o abalo emocional

pelo impacto de uma injúria; a contrariedade e perda de ânimo causadas pela queda de crédito; a humilhação do encarceramento são danos certamente”. (Responsabilidade Civil, v.2, p.992, Ed. 1990)...

Com efeito, cuida-se de relação de consumo **stricto sensu**, com inversão do ônus da prova **ex vi** do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, ônus da prova a cargo do apelado/banco, tendo, este, ao invés, conforme certidão de fls. 300, nada quis produzir quanto à instrução probatória, o que redundou da consideração da prevalência das alegações da parte autora no sentido da negativa de negociação em duplicidade, o que, aliás, fora aceito pelo banco ao corrigir o erro empós o ajuizamento da demanda, inclusive quanto ao **quantum debeatur**, daí a parte apelante ter requerido, nas razões de apelação, somente a condenação em danos morais.

Quanto aos danos morais, estes ocorreram, haja vista a própria descrição inserida na petição inicial sobre todos os fatos e acontecimentos ocorridos envolvendo a apelante, o que afeta o psicológico e a situação de conforto do **homo medius**, além do que “A jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral,

bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.” (REsp nº 1.109.978- RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011).

Ainda, “*a diminuição dos valores na conta da correntista é ato objetivamente capaz de gerar prejuízo moral, pelo sentimento de angústia que causa*” (STJ, Resp 835.531-MG, Rel. Min. SIDNEI BENETTI, TERCEIRA TURMA, julgado em 7.2.2008, DJ 27.2.2008, p. 191).

E quanto ao seu valor, Antônio Jeová dos Santos nos ensina que, “*A indenização do dano moral, além do caráter ressarcitório, serve também como sanção exemplar. A determinação do montante indenizatório deve ser fixado tendo em vista a gravidade objetiva do dano causado e a repercussão que o dano teve na vida do prejudicado, o valor que faça como que o ofensor se evada de novas indenizações, evitando outras infrações danosas. Conjugue-se, assim, a teoria da sanção exemplar à do caráter ressarcitório, para que se tenha o esboço do quantum na mensuração do dano moral*” [cf. Dano Moral Indenizável, Editora Lejus, São Paulo, 1997, pag. 58].

E considerando-se a fundamentação supra, aplicáveis os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor a ser fixado de danos morais é o de **dez mil reais**.

ISSO POSTO, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA PARTE AUTORA** para julgar procedentes os pedidos de fls. 09/10 da petição inicial, ressaltando a correção do erro perpetrada pelo apelado, conforme descrito pela parte apelante nas razões de apelação e condeno o apelado no pagamento do valor de dez mil reais a título de danos morais corrigidos desde a presente data – **Súmula 362 do STJ** - e com juros legais a partir da primeira cobrança indevida – **Súmula 54 do STJ** , e no pagamento das custas e despesas processuais e na verba honorária advocatícia fixada em 20% sobre o valor da condenação, esta abrangendo os danos morais e materiais e, dado o provimento do recurso e dada a condenação no valor máximo legal, inaplicável se torna a regra do artigo 85, §11, do CPC.

DÉCIO RODRIGUES
RELATOR