



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000313996**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008844-97.2023.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARCOS VINICIUS RIBEIRO MURARI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**FÁBIO PODESTÁ**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1008844-97.2023.8.26.0071

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADO: MARCOS VINICIUS RIBEIRO MURARI

COMARCA: BAURU

VOTO Nº 40048

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência. Recurso do réu. LANÇAMENTOS IMPUGNADOS EM CARTÃO DE CRÉDITO. Operações desconexas com o perfil do consumidor e em significativa quantia. Transações típicas de fraude, sobretudo porque realizadas todas elas em um único estabelecimento e em valores expressivos. Atipicidade no padrão de consumo. Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco. Responsabilidade civil objetiva. Inteligência do art. 14, do CDC e da Súmula nº 479, do C. STJ. Ausência de prova de que as compras foram realizadas pelo autor. Manutenção da declaração de inexigibilidade do débito e da condenação à restituição dos valores indevidamente descontados do autor. Repetição do indébito que deve ocorrer em dobro (EResp 1413542/RS). Danos morais caracterizados. Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento. Quantum fixado pelo Juízo “a quo”, em R\$ 5.000,00, não comportando redução. SENTENÇA MANTIDA. Sucumbência recursal. Art. 85, § 11, do CPC. APELAÇÃO DESPROVIDA.

Cuida-se de apelação interposta por **BANCO DO BRASIL S/A** contra a r. sentença prolatada às fls. 266/273, cujo relatório é adotado, que julgou **procedente** o pedido formulado na *ação declaratória c/c repetição do indébito c/c danos morais c/c tutela de urgência* ajuizada por **MARCOS VINICIUS RIBEIRO MURARI**, para: (i) declarar a inexigibilidade das transações impugnadas pelo autor, ratificando a ordem de cessação dos descontos; (ii) condenar o réu à restituir os valores pagos referentes a tais prestações, em dobro; e (iii) ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 5.000,00, com correção

desde a publicação da r. sentença (Súmula 362 do C. STJ) e juros de mora de 1% a.m., a partir da citação até a vigência da Lei 14.905/24, quando passarão a ser contados segundo a disciplina do art. 406, § 1º, do CC. Condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela o requerido (fls. 276/294), sustentando, em síntese: **(a)** *“não houve qualquer falha ou ilegalidade nos procedimentos adotados, visto que o banco procedeu ao registro em órgãos de proteção ao crédito, devido à inadimplência do autor”* (fl. 282, segundo parágrafo); **(b)** Da eficácia probatória de telas sistêmicas (fl. 283); **(c)** Da revogação da obrigação de fazer, diante da ausência de defeito na prestação do serviço (fl. 286); **(d)** Do *“pacta sunt servanda”* (fl. 287); **(e)** Da inexistência de danos morais (fl. 288); **(f)** Do mero aborrecimento (fl. 290); **(g)** Quantificação do dano (fl. 291); **(h)** Da inversão do ônus da prova (fl. 291); **(i)** Das custas e dos honorários advocatícios (fl. 292); e **(j)** Do prequestionamento (fl. 293).

Recurso tempestivo (fl. 275), preparado (fls. 295/296) e respondido (fls. 302//313).

### **É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de *ação declaratória c/c repetição do indébito c/c danos morais c/c tutela de urgência*, ajuizada pelo apelado em face do

apelante, em que o autor afirma que é cliente do banco réu e possui cartão de crédito, sendo que foi surpreendido com a realização de compras *online* desconhecidas do requerente (nos valores de R\$ 779,23; 785,17 e 1.992,24).

Afirma que, assim que teve conhecimento, ao receber a fatura do cartão de crédito, imediatamente entrou em contato com o banco e registrou três ocorrências internas (de nºs 146419101, 146419082 e 14619090), além de ter realizado contato por meio de “*chat*” no autoatendimento (fl. 23). Todavia, não obteve êxito em suas reclamações, de modo que registrou, posteriormente, Boletim de Ocorrência eletrônico (v. fls. 15/16).

O requerido apresentou contestação desconexa com os fatos alegados na petição inicial, alegando a “*validade do contrato celebrado*”, “*legitimidade da restrição creditícia*” e exercício regular de direito (v. fls. 61/87, em especial fl. 69), além de impugnar pedido de gratuidade da justiça que não foi realizado pelo autor (v. fl. 62, item 3.1) e afirmar eficácia probatória das telas sistêmicas que nem mesmo foram apresentadas ao ensejo da contestação (v. fls. 83/86).

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ<sup>1</sup>).

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14 do

---

<sup>1</sup> “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

CDC<sup>2</sup> e a Súmula 479 do C. STJ<sup>3</sup>, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

E o conjunto fático-probatório contido nos autos indica que as transações questionadas, feitas todas no mesmo dia, se mostram anômalas frente ao padrão de consumo do apelado (fl. 25), haja vista terem sido realizadas todas elas num único estabelecimento comercial “TICKETSWAP\* TICKETSWAP SÃO PAULO” (fl. 27), em expressiva quantia (R\$ 3.556,64), circunstâncias típicas de fraude, segundo regras de experiência (art. 375 do CPC).

Ademais, quando intimado pelo Juízo “*a quo*” a especificar provas, o réu manifestou seu desinteresse na produção de provas (v. fl. 247), de modo que o requerido não logrou comprovar que as operações questionadas pelo autor foram efetivamente realizadas (CPC, art. 373, II).

Deste modo, evidente a falha na prestação de serviços pelo réu ao deixar de identificar as movimentações suspeitas e posteriormente contestadas, violando o dever de segurança e de cuidado, a atrair responsabilidade objetiva pelos danos suportados pelo autor.

---

<sup>2</sup> “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos”.

<sup>3</sup> “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A propósito, a jurisprudência do C. Superior Tribunal  
de Justiça:

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. “A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas. 4. Agravo interno a que se nega provimento” (AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023 – g.n.).*

No mesmo sentido, a jurisprudência deste E. Tribunal  
de Justiça:

*“Apelação – Ação de reparação por danos materiais e morais – Transações não reconhecidas lançadas em faturas de cartão de crédito dos autores – Operações levadas a efeito por fraudadores – Responsabilidade objetiva dos requeridos pelos serviços prestados - Falha na prestação do serviço configurada – Aplicação da teoria do risco profissional - Parcial procedência do*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*feito - Repetição do indébito - Devolução - Dobro - Art. 42 do CDC - Inaplicabilidade - Má-fé não caracterizada - Repetição em dobro de eventual indébito devida somente a partir de 30/03/2021 - Modulação de efeitos no julgamento do EAREsp 676.608 - Correção monetária devida desde o desembolso, e juros moratórios contados da citação - Indenização moral - Indícios de mero aborrecimento - Situação que não enseja dano moral indenizável - Constrangimento que não pode ser elevado à teoria de abalo moral - "Perda de tempo útil" e "Desvio produtivo do consumidor" não comprovados - Desacolhimento do pleito indenizatório que se impunha - Recurso desprovido - Decisão mantida". (TJSP; Apelação Cível 1003804-87.2020.8.26.0541; Relator Des. Ademir Benedito; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 06/02/2024; g.n.).*

Logo, de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, com consequente restituição dos valores pagos pelo autor, em dobro, nos termos da Súmula 159, do E. Supremo Tribunal Federal, sendo digno de nota que a orientação contida nos Embargos de Divergência n. 1.413.542/RS é aplicável ao caso concreto, a partir da data da modulação de efeitos determinada pelo C. Superior Tribunal de Justiça (tendo sido disponibilizado o v. acórdão no DJe em 30.03.2021), posto que os fatos ocorreram em 26/11/2022 (fl. 27).

Nesse sentido:

*"TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUITA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão. RESOLUÇÃO DO CASO CONCRETO 30. Na hipótese dos autos, o acórdão recorrido fixou como requisito a má-fé, para fins do parágrafo único do art. 42 do CDC, em indébito decorrente de contrato de prestação de serviço público de telefonia, o que está dissonante da compreensão aqui fixada." (EResp 1413542/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021 – g.n.).

No que concerne à lesão extrapatrimonial, a situação narrada nos autos, como visto, configura falha na prestação de serviços bancários (art. 14 do CDC), gerando inequívoco dano moral *in re ipsa*, pois o autor sofreu relevante desfalque no seu orçamento e desorganização financeira, causando verdadeiro abalo psíquico no requerente, que por muito tempo teve que conviver com a possibilidade de ser onerado por dívidas que não reconhece.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização por dano moral deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise, e considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, a indenização fixada pelo Juízo "*a quo*", no valor de R\$ 5.000,00, se mostra em quantia adequada a compensar os danos causados, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes,

não comportando redução.

Logo, a r. sentença não comporta reforma.

Quanto ao pré-questionamento (fl. 293), aplica-se a norma positivada no art. 1.025 do CPC:

*“Art. 1.025. Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”*

À luz da sucumbência recursal (art. 85, § 11, CPC), aumenta-se a verba honorária devida ao apelado para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no § 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

**FÁBIO PODESTÁ**

Relator