



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013578-43.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCARD S/A, é apelado/apelante WELTON DE OLIVEIRA ARCANJO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado GRUPO CASAS BAHIA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 51583

APEL.Nº: 1013578-43.2024.8.26.0011

**COMARCA: SÃO PAULO - 3ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE
PINHEIROS**

APTES. : WELTON DE OLIVEIRA ARCANJO e BANCO BRADESCARD S.A.

APDOS. : OS MESMOS

JUIZ PROLATOR: SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES INDEVIDAS - CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MORAIS I - Sentença de parcial procedência - Apelos de ambas as partes – II - Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Réu administrador do cartão que não provou que a transação não reconhecida pelo autor foi realizada por culpa exclusiva deste ou de terceiro - Possibilidade de clonagem do cartão ou da senha, ou do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha, que não podem ser desconsideradas - Transação impugnada que foi realizada fora do padrão normal do autor - Réu que não comprovou nenhuma excludente de sua responsabilidade - Falha no sistema de segurança caracterizada - Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno - Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo - Art. 1.036 do NCPC - -Súmula nº 479 do STJ Declaração de inexigibilidade do débito devida - III- Os aborrecimentos sofridos pelo autor, em razão da cobrança indevida, não configuram dano moral indenizável, caracterizando-se como mero dissabor, a que todos os indivíduos estão sujeitos na vida cotidiana - Não causam, segundo a experiência, humilhação, imprescindível para a configuração do dano moral - Autor que não sofreu abalo de crédito em razão das transações questionadas e não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral - Sistema Serasa Limpa Nome que não é um banco de dados acessível por qualquer pessoa, mas sim um portal de renegociação de débitos de acesso restrito ao consumidor/devedor - Débito apontado que não está inscrito no cadastro dos inadimplentes - Dívida que não integra o cálculo do Serasa Score - Considerando que a plataforma de consulta é meramente informativa e não restritiva,

inexistindo publicidade, a inserção dos dados do autor não tem o condão de ofender os atributos de sua personalidade, geradores de danos à sua honra - Ausência de ofensa a direitos da personalidade - Danos morais não caracterizados Indenização indevida IV- Sentença mantida – Sucumbência recíproca - Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o respectivo proveito econômico obtido - Apelos improvidos.”

Apelo das partes em face da r. sentença de parcial procedência, proferida em 10.01.2025 e publicada em 21.01.2025, em ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais.

Apela o requerido sustentando a legitimidade da operação questionada na petição inicial, vez que realizada com a utilização do cartão e da senha pessoal e intransferível do autor. Aduz que não houve falha na prestação de seus serviços, de modo que não há que se falar em inexigibilidade do débito. Argumenta que, ainda que tenha havido fraude praticada por terceiro, é o caso de total exclusão da responsabilidade do apelante, posto que não deu causa ao ocorrido. Aduz que à hipótese deve ser aplicada a Súmula 479 do C. STJ com ressalvas, na medida em que há exclusão da responsabilidade do fornecedor quando a culpa é exclusiva da vítima ou de terceiro, que é o caso em tela. Assevera, ainda, que o ônus da prova cabe a quem alega, de modo que caberia ao apelado comprovar que a transação não foi por ele efetuada. Alega que, inexistindo verossimilhança das alegações do recorrido, somado à não caracterização de hipossuficiência, deve ser afastada a inversão do ônus da prova. Requer o total provimento do recurso (fls. 296/303).

Apela o autor, por sua vez, apenas pugnando pela condenação dos requeridos, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais, que entende terem restado caracterizados (fls. 314/325).

Contrarrazões do réu Banco Bradescard S.A. às fls. 386/390, do autor às fls. 391/397 e do réu Grupo Casas Bahia às fls. 398/401.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, movida por Welton de Oliveira Arcanjo em face de Grupo Casas Bahia S.A. e de Banco Bradescard S.A, tendo em vista a ocorrência de transação indevida com o cartão de crédito do autor. Segundo consta dos autos, o autor é titular de cartão de crédito fornecido pelo Grupo Casas Bahia e administrado pelo banco réu, tendo constatado que, no dia 21/05/2024, recebeu ligação do banco réu questionando se ele possuía ciência da realização de uma compra no valor de R\$2.508,00, tendo o autor respondido negativamente. Não obstante, foi surpreendido com a cobrança do referido valor em sua fatura de cartão de crédito, o que culminou com a inclusão de seu nome junto ao Serasa.

Sentindo-se lesado, ingressou o autor com a presente ação. Deu-se à causa o valor de R\$12.508,00 (fls. 15).

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para, afastando-se o pedido de indenização por danos morais, *"declarar inexigível a dívida descrita na inicial, no total de R\$2.508,00, e condenar a segunda ré a providenciar a exclusão de eventuais apontamentos a ela relacionados."* Reconhecida a sucumbência recíproca, foram fixados os honorários advocatícios *"no montante de 10% sobre o valor atualizado do pedido de condenação em danos morais (R\$10.000,00), nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil"*.

Contra esta decisão insurgem-se o autor e a instituição financeira requerida.

Por uma questão de técnica de julgamento, analisa-se, primeiro, o recurso do banco réu.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC. Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC. Assim, era ônus do réu comprovar que a transação não reconhecida pelo autor foi por ele realizada ou por culpa exclusiva desta ou de terceiro.

O banco réu, contudo, não se desincumbiu de seu ônus probatório, limitando-se a sustentar a legitimidade da transação, vez que realizada com a utilização do cartão e da senha pessoal e intransferível do autor.

A priori, não se pode desconsiderar a eventualidade da clonagem do cartão ou da senha ou, ainda, a possibilidade do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha, fatos estes de responsabilidade do banco.

Já é cediço, tanto na doutrina, como na jurisprudência, que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional.

O banco, ao instituir a automação na prestação dos serviços e, portanto, economizando com a contratação de funcionários, deve se aparelhar de forma a se proteger, bem como a seus clientes, de eventuais golpes. A atividade normalmente desenvolvida pelo banco réu implica, por sua própria natureza, risco para os direitos de outrem. Os clientes bancários podem ser vítimas de falsificações, clonagem, ou até mesmo de estelionatários que se fazem passar por funcionários das agências nas proximidades das máquinas.

Nesse aspecto, desnecessária a comprovação da culpa do réu.

Caberia ao banco, então, demonstrar a alegada culpa exclusiva do autor. Não logrou eficazmente demonstrar que a compra contestada foi realizada pelo próprio autor.

O réu não se desincumbiu de comprovar a regularidade da operação financeira e também não comprovou a existência de nenhuma excludente de responsabilidade.

Por analogia, veja-se:

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais e morais - **Em demandas promovidas por correntistas - imputando saques indevidos, em conta corrente, mediante uso de cartões eletrônicos, incumbe ao banco provar que as operações foram realizadas regularmente, tendo em**

vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha' - Em caso de extravio de cartão magnético, reconhece-se que o banco responde pelas operações realizadas com o uso indevido do cartão, não obstante o fato de a comunicação de sua perda ter sido posterior às transações não reconhecidas pelo consumidor - Em demandas que envolvem alegação de inexistência de contrato celebrado entre o autor e a instituição financeira ré, incumbe a essa provar a existência de tal relação contratual, seja por envolver fato negativo (art. 333, II, do CPC), sendo difícil a produção de tal prova pelo autor, seja por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, caput, do CDC - **Banco réu não produziu prova que permitisse o reconhecimento de que as operações relativas a esses lançamentos imputados como indevidos, na conta corrente do autor, foram realizados por este ou por terceiro por ele autorizado - Configurado o defeito do serviço, consistente nos indevidos débitos, inclusive por saques, e de creditamento de valores relativos a empréstimos não contratados, efetuados na conta bancária mantida no banco réu, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do banco na obrigação de indenizar o autor pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANOS MORAIS - A existência de saques indevidos realizados em conta mantida em instituição financeira, por defeito de serviço, constitui, por si só, fato ensejador de dano moral - Redução do valor da indenização por danos morais para a quantia de R\$12.440,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento. (...) Recurso provido, em parte."** (TJSP; Apelação nº 0030208-42.2009.8.26.0554; Rel. Rebello Pinho; julgado em 27/02/2012).

Nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, apenas não respondendo o fornecedor de serviço quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante art. 14, § 3º, II, do CDC.

"Primeiro Tribunal de Alçada Civil de São Paulo PROCESSO: 1026801-8 RECURSO: Apelação Sum ORIGEM: Leme JULGADOR: 11ª Câmara de Férias de Janeiro de 2002 JULGAMENTO: 31/01/2002 RELATOR: Vasconcellos Boselli

CONTRATO - Prestação de serviços bancários - Aplicabilidade das normas do Código de Defesa do Consumidor - Saque indevido de R\$600,00 da conta corrente da autora - Falha do serviço - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Art. 14, da Lei nº 8.078/90 - Prova oral confirmatória das alegações da autora e de outros saques indevidos ocorridos nas mesmas circunstâncias narradas na inicial - Danos morais que identificam-se com padecimentos intelectuais ou subjetivos próprios das pessoas vitimadas por condutas ilícitas - Hipótese em que, tendo em vista a gravidade da ofensa e a intensidade do dano moral acarretado à vítima, valor do saque indevido - Ação de indenização de danos materiais e morais totalmente procedente - Recurso da autora provido para este fim e improvido o do réu. SPC/RPS/acv - 12.04.02".

Competia ao réu, assim, provar a regularidade da operação, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, pois há a hipossuficiência técnica do consumidor relativamente ao sistema de segurança do cartão e a impossibilidade de produção de prova negativa, já que não é possível provar que a transação não foi feita pelo cliente.

E, no caso dos autos, nada provou o réu, limitando-se a alegar que a transação é legítima.

Contudo, no caso em tela, restou devidamente caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, pois a transação impugnada foi realizada fora do padrão normal do autor, ao se analisar as faturas de fls. 116/135.

Como se vê, a operação questionada ocorreu em valor de grande monta (fls. 121), distinta do perfil médio do autor.

Outrossim, a alegação de que o autor recebeu ligação do banco réu indagando acerca da efetiva realização da compra, e seguida da negativa do autor, não foi expressamente impugnada pelo banco apelante, tornando-se incontroversa.

Não obstante a negativa do autor quanto à realização da operação, o banco réu autorizou a transação.

Neste sentido, bem esclareceu o douto

magistrado "a quo":

"A segunda ré não nega que tenha ligado ao autor questionando acerca da transação, afirmando somente que ela fora autorizada mediante uso de cartão e senha, o que, conforme defende, seria suficiente para reputá-la como válida. Contudo, se houve, de fato, a comunicação, com resposta do autor negando ter realizado a referida compra, era de responsabilidade da ré impedir a concretização da operação. A parte, todavia, permaneceu inerte, ignorando, ao que tudo indica, a manifestação de seu cliente.

Além de não impugnarem, de forma específica, os argumentos do autor, as rés deixaram de se pronunciar acerca do documento juntado pelo autor à fl. 261, que indica o recebimento de chamada em 11 de maio."

Assim, ausente comprovação de que a transação foi feita por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, deve o réu ser responsabilizado pelo ocorrido.

O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR, relatado pelo eminente Ministro Luis Felipe Salomão e julgado em 24/08/2011, recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 1.036 do NCPC:

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de contacorrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido." (STJ; 2ª Seção; REsp nº 1.199.782/PR; Rel. Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011)

Com efeito, assentou-se no teor do referido v. acórdão o seguinte posicionamento: **"No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por**

fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco - a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto."

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **Súmula nº 479 pelo STJ**, de seguinte redação: **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

De tal sorte, de rigor era mesmo a declaração de inexigibilidade do débito, bem como a condenação do réu a providenciar a exclusão de eventuais apontamentos relacionados ao débito descrito na inicial.

Passa-se à análise do apelo do autor.

O dano extrapatrimonial, em que pese a irresignação do autor, não restou caracterizado.

Os aborrecimentos sofridos pelo autor, em razão da cobrança indevida, não configuram dano moral indenizável.

Não se pode negar que a situação vivenciada pelo autor lhe tenha trazido incômodos, mas nada que tenha ultrapassado os aborrecimentos naturais da vida, típicos do dia a dia da maioria das pessoas.

Referida conduta, portanto, não configura a ocorrência de dano moral, a ensejar o pagamento de indenização.

Os fatos narrados pelo autor configuram-se como mero dissabor, a que todos os indivíduos estão sujeitos na vida cotidiana.

Não causam, segundo a experiência, "a sensação vexatória e humilhante de desprezo", imprescindível para a configuração do dano moral.

Na definição do ilustre civilista Carlos Alberto Bittar, os danos morais caracterizam-se por **"lesões sofridas pelas pessoas, físicas ou jurídicas, em certos aspectos de sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas"** ("Reparação Civil por Danos Morais", artigo publicado na Revista do Advogado/AASP. n. 44, 1994, p. 24).

A jurisprudência corrobora o entendimento da doutrina:

"Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - Apelação Com Revisão 1065090006 - Relator(a): Antonio Benedito Ribeiro Pinto - Comarca: São José dos Campos - Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 27/03/2009 - Data de registro: 30/04/2009 BEM MÓVEL (eletrodoméstico) REDIBITÓRIA c.c. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - **É necessário para configurar o dano moral, que o constrangimento, a tristeza, a humilhação, sejam intensos a ponto de poderem facilmente distinguir-se dos aborrecimentos e dissabores do dia-a-dia, situações comuns a que todos se sujeitam, como aspectos normais da vida cotidiana** - Recurso não provido".

Assim, é inoportuno considerar qualquer espécie de descontentamento ou aborrecimento incidente na esfera psíquica como suficiente ao reconhecimento do dano moral, sob pena de deturpação do instituto.

Não se olvide, ademais, que, no caso vertente, o autor não sofreu abalo de crédito em razão da transação questionada, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral e tampouco ocorreu qualquer lesão à sua honra objetiva e subjetiva.

De fato, não há qualquer documento nos autos que demonstre que o nome do autor tenha sido efetivamente inserido nos cadastros de inadimplentes pelo réu em razão do débito discutido nesta demanda.

O documento de fls. 25 comprova que a dívida em questão está cadastrada apenas como conta atrasada na plataforma "Serasa Limpa Nome", não estando negativada.

Neste aspecto, esclareça-se que o sistema "Serasa Limpa Nome" não é um banco de dados acessível por

qualquer pessoa, mas sim um portal de renegociação de débitos de acesso restrito ao consumidor/devedor.

Nestes termos, a dívida está inserida em um local no site ao qual somente as partes envolvidas (devedor e credor) têm acesso, não constando do rol de cadastros de inadimplentes disponível para consulta pelo CPF.

Como acima já esclarecido, o débito apontado na petição inicial não está inscrito no cadastro dos inadimplentes, mas em plataforma de renegociação de dívidas. Assim, não é utilizado no cálculo do "Serasa Score", sendo as informações prestadas de maneira clara, não havendo nenhuma infringência ao Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, considerando que a plataforma de consulta é meramente informativa e não restritiva, a inserção dos dados do autor não tem o condão de ofender os atributos de sua personalidade, geradores de danos à sua honra.

Por analogia, veja-se:

"INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Incidência do CDC. Consumidor por equiparação. **Incontroversa ausência de contratação capaz de autorizar a inscrição dos dados cadastrais do autor perante a plataforma de cobrança Serasa Limpa Nome. Falha na prestação do serviço. Exclusão do apontamento devida. Dano moral. Inocorrência. Não restou demonstrado que os dados do demandante foram inseridos nos cadastros de inadimplentes. Precedentes.** (...) RECURSO PROVIDO do réu e RECURSO DESPROVIDO do autor." (TJSP; 38ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1005173-27.2023.8.26.0084; Rel. Anna Paula Dias da Costa; julgado em 12/07/2024).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços de telefonia. Cobrança indevida. Inscrição do nome do autor em plataforma de renegociação de débitos 'Serasa Limpa Nome'. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelação da autora. Meros 'prints' de tela de sistema de computador que não se prestam a comprovar as alegações deduzidas na contestação, uma vez que foram produzidos e editados de forma unilateral pela apelada. Débito inexigível. Dever da ré de excluir o nome da autora das plataformas

digitais de negociação. Danos morais. Não caracterização. Mera cobrança indevida que não implica dano moral indenizável. 'Serasa Limpa Nome' que não se constitui de cadastro público negativo de dados acessível a terceiros, mas de mera plataforma da Internet que interliga credores e devedores, auxiliando a negociação de dívidas pendentes. Ausência de restrição nos órgãos de proteção ao crédito. Ocorrência de aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano, sem concretização de abalo psicológico apto a ensejar o dever de indenizar. Ônus da sucumbência redistribuído. (...). Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE." (TJSP; 33ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1082426-46.2023.8.26.0002; Rel. Carmen Lucia da Silva; julgado em 11/07/2024)

De tal sorte, tendo em vista que a situação experimentada pelo autor não configurou ofensa aos direitos da personalidade, de rigor era mesmo a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

De rigor, portanto, a manutenção do decisum a quo.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, majora-se os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o respectivo proveito econômico obtido.

Ante o exposto, nega-se provimento a ambos os recursos.

Salles Vieira, relator.