



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1079796-14.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado FERNANDO MALATO ROBERTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55169
APEL. Nº: 1079796-14.2023.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO
APTE.: BANCO BRADESCO S/A
APDO.: FERNANDO MALATO ROBERTI

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Insurgência do réu – Irrazoabilidade - Gasto em cartão de crédito - Hipótese em que o autor utilizou seu cartão bancário como meio de pagamento, mas foi vítima de fraude - Relação de consumo evidenciada - Operação indevida realizada por golpista com o cartão magnético do autor - Constatação de que a operação contestada discrepa do perfil de consumo do autor - Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado ao consumidor - Inexigibilidade da operação questionada – Danos morais configurados – Valor indenizatório mantido em R\$ 10.000,00 – Multa cominatória devida – teto já fixado em anterior agravo de instrumento – Sentença mantida - Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por danos morais ajuizada por Fernando Malato Roberti contra Banco Bradesco S/A, cuja r. sentença de págs. 252/257, de lavra do Magistrado DANILO FADEL DE CASTRO, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito objeto de discussão, bem como qualquer obrigação e encargos decorrentes dessa operação financeira mantida com o banco réu, tornando definitiva a tutela de urgência concedida. Outrossim, condenou o réu a pagar ao autor indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pela tabela de cálculos do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data da sentença, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, desde a data da citação. Por fim, condenou o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 20.000,00 a título de multa (astreintes) por descumprimento de determinação judicial, cuja correção monetária e juros de mora de 1% ao mês, incidirão a partir

desta data. Por ter o autor decaído apenas em relação ao valor da indenização por danos morais, e nos termos da Sumula nº 326 (Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca), condenou o réu a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).

Irresignado, apelou o réu pugnando pela improcedência do pedido, sustentando, em síntese, que inexistiu falha na prestação de seus serviços. Diz que houve culpa exclusiva de terceiro e do autor. Argumenta que toda transação efetuada exige confirmação com os dispositivos de segurança. Afirma, ainda, que cumpriu a tutela no prazo estipulado e que a mera entrega de correspondência na agência bancária não corresponde à intimação pessoal, devendo ser considerado o dia em que o departamento jurídico responsável foi intimado. Subsidiariamente, pede a redução da multa.

Recurso regularmente processado, acusando resposta (págs. 284/296), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação do autor é no sentido de que, em 16 de setembro de 2022, ao deixar a lanchonete New Dog, localizada na Rua Joaquim Floriano, 254, junto com mais 2 (dois) amigos, realizou uma corrida de taxi por volta de 1h50. Ao chegar no destino, diz que inseriu o seu cartão de crédito Bradesco Prime Visa na maquineta apresentada pelo taxista, a fim de pagar a corrida, no valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco) reais. Alega que, logo na sequência, o taxista passou a levantar e abaixar os braços como se estivesse à procura de sinal de 'internet' para concretizar a operação. Aduz que, decorridos alguns minutos, o motorista fingiu desistir de tentar buscar o sinal, solicitando o número de celular do autor para que ele pudesse enviar os seus dados para pagamento futuro. Afirma que, ato

contínuo, o taxista apresentou a maquina para que autor retirasse o seu cartão de crédito, o qual, na verdade, já havia sido trocado por um cartão idêntico e inserido novamente na maquina a fim de não levantar a mínima suspeita. O autor assevera que retirou o seu suposto cartão de crédito da maquina e o guardou na carteira, sem conferi-lo, uma vez que o cartão era exatamente idêntico ao que ele havia inserido minutos antes. Diz que, pela manhã, constatou que o Bradesco Cartões lhe enviou uma mensagem via WhatsApp às 2:56 da madrugada com os seguintes dizeres: “Bom dia – Fernando M. Roberti, evite o bloqueio de seu cartão, favor confirmar tentativa de compra não aprovada no cartão Infinite. Final 3145, XXXX) PAG* Ederson Prado Souza/Vendas Electro, em 16/09/2022 no valor de R\$ 20.000,00/R\$ 15.000,00 Responda: 1 (caso reconheça a tentativa de compra) ou 2 (caso não reconheça)”. No mesmo instante, o autor clicou na opção 2, ou seja, não reconhecendo a compra. Logo em seguida, verificou que havia recebido um SMS da Bradesco Cartões: “COMPRA APROVADA NO CARTÃO FINAL 3145 em 16/09/2022 às 2:22. Valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) PAG* PIZZARIA DUDA – São Paulo”. Relata que, ao abrir a carteira, constatou que já não estava na posse de seu cartão, mas sim de um outro cartão Visa Infinite idêntico ao seu, porém de titularidade de João Loureiro. Então, ligou imediatamente para o Bradesco cartões para se certificar que o seu cartão de crédito estava bloqueado. Logo em seguida, dirigiu-se à sua agência nº 2688 do Bradesco Prime, na qual formulou uma carta de próprio punho informando não reconhecer a compra no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), no estabelecimento denominado PIZZARIA DUDA. Afirma que lavrou o boletim de ocorrência. E que, após diversas ligações e trocas de 'e-mails' informando sobre o ocorrido, a empresa ré finalmente estornou o valor. Entretanto, alguns meses depois, mais precisamente em 17 de janeiro de 2023, o autor recebeu uma mensagem no seguinte sentido: “Olá! Referente ao processo de despesa não reconhecida,

concluimos a análise do seu processo e identificamos que a transação é de sua responsabilidade. Valor será reincluído em sua fatura.” Após alguns dias, o autor passou a receber ligações de cobrança, o que vem acarretando enormes transtornos. Como se não bastasse, alega que, em 17/05/2023, teve seu nome inserido no Serasa, a fim de cobrar a suntuosa quantia de R\$ 52.973,50 (cinquenta e dois mil novecentos e setenta e três reais). Consigna, ademais, que, em virtude do apontamento indevido, o autor perdeu toda a sua linha de crédito. Diante de tais fatos, pediu, em tutela de urgência, que o réu proceda à exclusão de seu nome do cadastro dos órgãos de proteção de crédito. No mérito, pede a declaração de inexigibilidade do débito no valor de R\$ 52.973,50, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00.

Sobreveio a r. sentença, nos termos discorridos no Relatório.

A relação contratual estabelecida pelas partes está submetida ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula n. 297, do Superior Tribunal de Justiça, de modo que, estando evidenciada a verossimilhança das alegações deduzidas pelo autor, haja vista que as operações contestadas, realizadas em curtíssimo espaço de tempo, destoavam frontalmente do seu perfil de consumo, justifica-se a inversão do ônus probatório no caso.

Bem por isso, incumbia ao réu a comprovação de que houve culpa exclusiva do autor para exonerá-lo da responsabilidade objetiva no que tange ao dano material por ele experimentado.

Não obstante, não produziu as provas que eram de sua responsabilidade.

Observe-se que o banco não demonstrou interesse em informar sobre a busca e rastreamento dos valores desviados, sendo certo que houve identificação. De outro lado, o correntista efetuou as medidas necessárias quando do ocorrido, entrando em

contato com a instituição financeira (págs. 21/23) e lavrando boletim de ocorrência (págs. 24/25).

De rigor, portanto, a declaração de inexigibilidade da operação financeira contestada nesta demanda, que se deu mediante utilização evidentemente abusiva do cartão magnético do autor e, especialmente, em completa dissonância com o seu perfil de consumo.

Ainda que se alegue que o autor foi responsável pela transação ou mesmo que foi negligente ao utilizar o cartão magnético ou clicar em 'link' enviado, fato é que, pelo que se deduz da prova documental existente nos autos, a operação contestada, frise-se, destoou em muito do perfil de consumo do autor, não tendo o sistema de segurança do banco e da administradora do cartão de crédito atuado com eficiência para detectar que as movimentações em discussão eram claramente indicativas de fraude, como acontece em operações desta natureza.

Reforce-se que a operação inicial, no valor histórico de R\$ 35.000,00, foi efetuada de madrugada e em uma suposta pizzeria, o que já deveria levantar dúvidas ao réu.

Deve o réu, pois, ser responsabilizado integralmente pelo prejuízo material sofrido pelo autor.

Nesse sentido, “mutatis mutandi”, precedente de minha Relatoria: “PROCESSUAL CIVIL - Legitimidade passiva das requeridas que é verificada 'in status assertionis', de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial – Carência da ação não configurada - Direito de ação e o princípio da inafastabilidade da jurisdição que devem ser observados – Preliminares rejeitadas. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência na origem, afastada a pretensão a título de danos morais - Hipótese em que a autora utilizou seu cartão bancário como meio de pagamento, mas foi vítima de fraude ao inserir o plástico em

maquininha de pagamento adulterada - Relação de consumo evidenciada - Admissibilidade no caso da inversão do ônus probatório - Operações indevidas realizadas por golpista com o cartão magnético da autora - Constatação de que as operações contestadas, realizadas em curtíssimo espaço de tempo, discrepam do perfil de consumo da autora - Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado à consumidora - Inexigibilidade das operações questionadas - Sucumbência recíproca, todavia, que faz incidir a regra do art. 86, caput, do CPC – Partes que devem repartir as custas e despesas processuais, além de arcarem com o pagamento de honorários de sucumbência, nos termos em que fixados na fundamentação – Recursos parcialmente providos.” (TJSP; Apelação Cível 1038610-74.2023.8.26.0564; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024)

No tocante aos danos morais, entendo cabíveis na espécie, eis que o autor suportou abalo em razão da transação efetuada em seu nome, em vultoso valor, tendo tido seu nome negativado.

Ademais, como visto, o autor não logrou solucionar a questão extrajudicialmente junto ao réu, que poderia, desde logo, ter se prontificado a resolver o impasse. Assim, aplica-se ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, eis que o autor despendeu tempo útil em razão da postura desidiosa do réu.

O valor indenizatório deve ser mantido em R\$ 10.000,00, com os consectários legais, eis que tal montante é razoável e proporcional à ofensa perpetrada e à capacidade econômico-financeira de ambos ofensor e ofendido.

Em relação à multa cominatória, bem enaltecido pelo juiz da causa que “... a decisão que concedeu a tutela de urgência foi proferida em 20/06/2023 (fls. 105/107), protocolada perante o réu em

28/07/2023 (fl. 221), porém, este deu cumprimento (baixa da anotação) somente em 22/09/2023 (fl. 224). Assim, assiste razão ao autor, porquanto decorreram 54 dias para o cumprimento da determinação judicial pelo réu o que enseja aplicação de multa diária, porém, no patamar máximo de R\$ 20.000,00, nos termos do V. Acórdão de fls. 236/241 [AI 2336013-85.2023.8.26.0000] ...”.

Sequer há que se falar em redução da multa, eis que o acórdão acima mencionado já cuidou de fixar o teto das astreintes.

Destarte, a sentença resta mantida, majorados os honorários para 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora