



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348187

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007887-69.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO C6 S/A, é apelada/apelante ARIANA MOREIRA BASTOS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1007887-69.2024.8.26.0004

FORO DA CAPITAL — NOSSA SENHORA DO Ó

APELANTE: BANCO C6 S/A

APELADA: ARIANA MOREIRA BASTOS DOS SANTOS

VOTO N. 25.178

CONTRATOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. COBRANÇA DE TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO REALIZADAS APÓS A SUBTRAÇÃO DO CARTÃO E DO APARELHO CELULAR DA CONSUMIDORA. INCLUSÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA DECLARAR A INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E CONDENAR O RÉU A PAGAR INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 3.000,00. INSURGÊNCIA DAS PARTES. RÉU NEGA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, INSISTE NA EXIGIBILIDADE DO DÉBITO, IMPUGNA O DANO MORAL E REQUER A REDUÇÃO DAS ASTREINTES FIXADAS EM TUTELA PROVISÓRIA. AUTORA, POR SUA VEZ, PEDE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR BANCÁRIO. CULPA CONCORRENTE. INEXIGIBILIDADE DE PARTE DO DÉBITO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Responsabilidade que também resulta da inércia do fornecedor bancário frente a transações executadas por falsários que se mostrem claramente destoantes do perfil de consumo do titular. Relato consistente de roubo do cartão e aparelho celular da autora. Contestação formal por meio de carta ao banco, denúncia na plataforma “Reclame Aqui” e lavratura de boletim de ocorrência. Transações em número expressivo, parte delas em valores elevados, concentradas em três dias, com mesmo destinatário e em moeda estrangeira. Roubo do cartão e do aparelho celular não exonera o fornecedor da responsabilidade pela falha de segurança do serviço e pela inação frente aos fortes indicativos de fraude. Constatação, por outro lado, de culpa concorrente da vítima. Consumidora não provou ter

comunicado o delito imediatamente à instituição financeira, fazendo-o somente depois de seis dias, quando já executadas as transações desafiadas. Relevante incremento do risco atribuído ao fornecedor, justificando a declaração de inexigibilidade de somente 50% da dívida impugnada na demanda. Inteligência do art. 945 do Código Civil, que trata da culpa concorrente da vítima. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

DANO MORAL. 'QUANTUM' REPARATÓRIOS. Banco ciente da contestação extrajudicial e, ainda assim, inseriu o nome da cliente no cadastro de inadimplentes pelo valor total do débito. Exposição lesiva que acarreta dano moral presumido. 'Quantum' arbitrado na sentença em R\$ 3.000,00. Majoração a R\$ 5.000,00, levando em conta a relevância do bem jurídico lesado, mas também os efeitos da culpa concorrente. Importância almejada pela autora (R\$15.000,00) que se afigura excessiva, dando ensejo ao locupletamento ilícito caso adotada. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE; RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

ASTREINTES. Multa cominatória estipulada quando da prolação de tutela provisória e ratificada na sentença. Valor ajustado por esta Câmara quando do julgamento do agravo de instrumento n. 2169912-24.2024.8.26.0000. Multas de R\$ 1.000,00, por cobrança indevida, e de R\$ 500,00, ao dia, enquanto não excluído o nome da consumidora do rol de maus pagadores. Limitação de ambas ao teto de R\$ 20.000,00. Inexistência de vulto. Ressalva quanto à possibilidade de o banco retomar a cobrança se, depois de emitir nova fatura que reflita o débito reconhecido neste acórdão, a autora não pagar sua prestação até o termo de vencimento. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Honorários dos advogados da autora fixados em quantia irrisória (10% sobre o valor da condenação primitiva, isto é, 10% sobre R\$ 3.000,00, em valor histórico). Majoração a 10% sobre o valor da causa, base de cálculo adequada, proporcional e, portanto, equitativa para assegurar remuneração condigna. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

CONCLUSÃO: Sentença reformada em parte para: (i) declarar inexigível apenas metade do débito impugnado; (ii) majorar a indenização por dano moral a R\$ 5.000,00; (iii) elevar os honorários dos patronos da autora a 10% sobre o valor da causa. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Ariana Moreira Bastos dos Santos ajuizou demanda contra Banco C6 S/A, impugnando transações indevidas realizadas com seu cartão de crédito virtual após ter sido vítima de roubo. Pediu a declaração de inexigibilidade da dívida

e reparação de dano moral, salientando que seu nome foi inscrito em cadastro de inadimplentes.

O douto Juízo *a quo*, confirmando tutela provisória, julgou parcialmente procedente o pedido e o fez *“para declarar inexigível as cobranças dos valores impugnados e lançados no cartão de crédito da autora, conforme detalhado na inicial, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta sentença e de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação”*. O magistrado atribuiu ao vencido o enfrentamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais foram arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

O réu apela às fls. 368/383. Sustenta que: (i) a autora demorou para comunicar a subtração do cartão e do aparelho celular; (ii) as transações foram realizadas após digitação de senha pessoal e de código enviado por *token*; (iii) não tem legitimidade para intervir em transações diferenciadas realizadas dentro do limite pré-aprovado de crédito e mediante senha; (iv) a autora não provou o dano moral; (v) a multa definida em sede de tutela provisória é excessiva. Requer a reforma da r. sentença e a improcedência do pedido.

A autora recorre às fls. 386/395. Pleiteia a majoração da indenização a R\$ 15.000,00, enfatizando o efeito pedagógico da obrigação. Pugna, também, pela elevação dos honorários advocatícios, salientando que a verba fixada é muito baixa.

Contrarrazões às fls. 399/402 pelo réu e às fls. 403/409 pela autora.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

Ariana Moreira Bastos dos Santos ajuizou a demanda alegando que, em 1º de fevereiro de 2024, à noite, foi assaltada em ponto de ônibus nesta Capital, resultando na subtração de sua bolsa, aparelho celular, cédula de identidade e cartão de crédito. Imediatamente comunicou o evento a Banco C6 S/A, do qual é cliente, solicitando o bloqueio do cartão. Porém, em 1º de março, recebeu fatura, no valor de R\$ 15.428,59, sendo R\$ 11.555,03 relativos a transações desconhecidas feitas entre os dias 5 e 7 de fevereiro. Apresentou contestação formal à instituição financeira, abriu chamado na plataforma “Reclame aqui” e providenciou a lavratura de boletim de ocorrência. Porém, o banco se recusou a retirar a cobrança e ainda inseriu seu nome em cadastro de inadimplentes. Nesse contexto, ajuizou a demanda e pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às transações efetuadas entre 05.02.2024 e 07.02.2024, cobradas nas faturas com vencimento em 01.03.2024 e 15.04.2024. Pediu, além disso, a reparação de dano moral, no valor de R\$ 15.000,00.

O Juízo *a quo* deferiu a tutela de urgência para determinar a exclusão do nome da autora do cadastro depreciativo. No mesmo ato, arbitrou *“multa processual de R\$ 5.000,00 por ato indevido de cobrança que vier a ser praticado e de R\$ 1.000,00 por dia de manutenção indevida do nome da autora em órgão de restrição ao crédito em relação ao débito questionado”*.

A r. decisão veio a ser modificada em parte por esta Corte, exclusivamente para reduzir *“a multa, por ato de cobrança indevida, a R\$ 1.000,00 (mil reais) e a multa diária, enquanto não retirada a inscrição, a R\$ 500,00 (quinhentos reais), ambas limitadas ao teto único de R\$ 20.000,00”*.

Em sentença, o magistrado ratificou a tutela provisória e declarou inexigíveis os débitos contestados. Convenceu-se do dano moral e arbitrou a quantia de R\$ 3.000,00.

Pois bem. Os recursos são parcialmente providos.

Pois bem. A relação jurídica está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. A autora, parte hipossuficiente, tomou serviços na posição de destinatário final (art. 2º do CDC), ao passo que o réu, além de os ter fornecido no mercado de consumo (art. 3º do CDC), integra conglomerado financeiro de grande porte.

O *caput* art. 14 do CDC preceitua que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados em decorrência de defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. A responsabilidade, consoante o §3º, somente não se configurará se provada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O dispositivo é claro em relação à atribuição do ônus probatório ao fornecedor. Trata-se de situação particular, em que a lei, para os casos de fato do produto ou do serviço, expressamente elege a parte incumbida de provar, não havendo margem para inversão ou aplicação diversa.

Nesse sentido, já se decidiu nesta Câmara:

“(...) A hipótese dos autos, portanto, versa sobre fato do serviço, matéria disciplinada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores em tais situações. Nos termos do parágrafo primeiro do dispositivo em comento, o serviço é defeituoso quando 'não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar' (...) O parágrafo terceiro do artigo em referência prevê a inexistência de nexo causal, hábil a afastar a responsabilidade civil do fornecedor, quando este provar a: (i) inexistência do defeito; ou

(ii) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A hipótese, como se vê, é de inversão do ônus da prova 'ope legis', pois o dispositivo é expresso ao afirmar que 'o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar...'. Cabia ao banco réu, portanto, comprovar a inexistência do defeito no serviço prestado, ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro (...)" (Apelação 1007680-20.2017.8.26.0003; Relator (a): Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2019) – sem destaques no original.

Seguindo esse raciocínio, depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consolidada na súmula 479, de seguinte teor: “*As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno*”.

Nos casos envolvendo fraudes com uso de cartão e senha, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço.

O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação. O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

Adotando essa compreensão, colacionam-se julgados do Superior Tribunal de Justiça e desta Colenda Câmara:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS NO MESMO DIA DA COMUNICAÇÃO. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRADORA DE CARTÕES. DEMORA DE MENOS DE DOIS ANOS PARA O AJUIZAMENTO DA AÇÃO. IRRELEVÂNCIA NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO. 1. O consumidor que, no mesmo dia do furto de seu cartão de crédito, procede à comunicação à administradora acerca do fato, não pode ser responsabilizado por despesas realizadas mediante falsificação de sua assinatura. Deveras, **cabe à administradora de cartões, em parceria com a rede credenciada, a verificação da idoneidade das compras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, e isso***

independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido furto (...) 3. Recurso especial conhecido e provido” (REsp n. 970.322/RJ, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 9/3/2010, DJe de 19/3/2010 – g.n.).

*“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. (...) 2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais (...) 4. **O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes . 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da***

idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. 6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país. (...) 9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista (...) 11. Recurso especial conhecido e provido” (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023 g.n.).

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. “Sequestro relâmpago”. Transações financeiras impugnadas pelo autor. Sentença de parcial procedência. Apelo dos réus. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Descabimento. Narrativa inicial que atribui falha à

prestação dos serviços oferecidos pelos insurgentes. Pertinência subjetiva para responder à demanda configurada. Teoria da asserção. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Preliminar afastada. MÉRITO. Operações sub judice realizadas mediante coação do correntista, vítima de "sequestro relâmpago", cuja ocorrência foi devidamente comprovada nos autos. Episódio a sugerir fortuito externo, mormente ao se considerar a ocorrência em ambiente alheio à parte ré. Situação, entretanto, em que as instituições prestaram serviço defeituoso ao permitir a concretização de transações muito destoantes do perfil do requerente. Falha no dever de segurança. Débitos que devem ser declarados inexigíveis. Obrigação de indenizar o prejuízo material que é medida de rigor. Inteligência do art. 14 do CDC. Precedentes (...) CONCLUSÃO. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do RITJSP. MATÉRIA PRELIMINAR REJEITADA. NO MÉRITO, RECURSOS DESPROVIDOS" (TJSP; Apelação Cível 1002521-54.2022.8.26.0704; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023 g.n.);

"APELAÇÃO - AÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE VALORES – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO – SEQUESTRO RELÂMPAGO –

*FRAUDE BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – I - Sentença de improcedência – Recurso do autor – II - Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autor vítima de sequestro relâmpago – **Indevida realização de transferências e compra por cartão de crédito na conta corrente de titularidade do autor – Banco que não provou que as transações não reconhecidas foram realizadas por culpa exclusiva do autor ou de terceiro – Ainda que comprovado o compartilhamento da senha com os criminosos, as operações realizadas destoam muito do perfil de consumo do autor e, independentemente da prévia comunicação do evento criminoso, deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu** - Autor que realizou boletim de ocorrência e informou ao réu sobre o ocorrido – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos arts. 6, 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 inexistência das transações, com restituição dos valores pagos (...) Ação procedente – Sentença reformada – Ônus sucumbenciais carreados ao réu – Apelo provido” (TJSP; Apelação Cível 1064191-36.2020.8.26.0002; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara*

de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2022; Data de
Registro: 17/11/2022 g.n.).

A autora apresentou relato consistente e pormenorizado acerca do roubo e do arrebatamento de seu cartão e aparelho celular. A versão está respaldada por *e-mails* enviados à instituição financeira, reclamação em plataforma privada de incidentes de consumo e boletim de ocorrência (fls. 44/46, 50/54 e 55/62). A fatura do cartão elenca 12 transações concentradas entre os dias 5 e 7 de fevereiro, **em moeda estrangeira e ao mesmo beneficiário, parte delas em valores relativamente elevados** (R\$ 1.582,64, R\$ 2.110,17, R\$ 2.637,76, 2.646,03), especialmente em 6 de fevereiro (fls. 47/49).

A concentração de transações de expressão econômica relativamente alta em menos de três dias, todas em dólares norte-americanos e endereçadas ao mesmo beneficiário, característica claramente dissociada do padrão de uso da conta e dos produtos bancários consumidos pela autora, conforme faturas de fls. 166/184 e extratos de conta corrente de fls. 185/317, revelou forte indicativo de ilicitude que não poderia ter sido desprezado pela instituição financeira. Incumbia ao banco, nesse contexto, e em meio aos elevados índices de fraudes, fato notório especialmente para os operadores do direito nesse segmento, sustar essas transações até reunir elementos mais seguros para se certificar da autenticidade do ato e da legitimidade da autoria.

Diante da injustificada inércia do réu, que se contentou com a insuficiente alegação de que as transações foram validadas por senha, forçoso responsabilizá-lo pelo evento, não se deparando com excludente de responsabilidade fundada em culpa **exclusiva** da vítima ou fato de terceiro dissociado dos riscos de seu negócio.

Incide, enfim, a regra do art. 14 do CDC, na esteira das teses consagradas na súmula 479 do STJ.

Todavia, não há como desprezar a participação culposa da consumidora, ainda que essa participação não tenha sido determinante ao ponto de elidir a responsabilidade do fornecedor.

A requerente afirmou que comunicou imediatamente a subtração de seus bens ao banco, mas não provou essa alegação. Por outro lado, o requerido afirmou que somente foi procurado em 07.02.2024, às 9h27min (fl. 159), seis dias depois do evento, em 01.02.2024. Quando a instituição foi acionada, todas as doze transações ilícitas já haviam sido aprovadas. A versão do réu é convincente em vista do registro interno de data e hora do contato feito pela cliente (fl. 159) e da constatação de que a requerente providenciou a lavratura do boletim de ocorrência em 07.02.2024 (fls. 44/46). Os autos indicam, então, que a consumidora permaneceu inerte por quase uma semana, não apresentando esclarecimento que tornasse escusável essa conduta.

Portanto, na medida em que sua omissão contribuiu para o êxito dos agentes criminosos, elevando o risco sobre o qual se funda a responsabilidade do fornecedor, impõe-se reconhecer a culpa concorrente da vítima, o que impede a exclusão integral da dívida.

De fato, segundo o art. 945 do Código Civil, *“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”*.

Assim, as repercussões materiais do evento, refletidas na expressão econômica das transações contestadas (R\$ 11.555,03 – fl. 09) e seus respectivos acessórios, serão suportadas pelos dois lados. Em termos práticos, o pedido declaratório é acolhido somente em parte, para declarar inexigível metade do débito.

O dano moral é inequívoco.

O banco falhou na prestação do serviço, validando lançamentos

com relevantíssimos sinais de ilicitude. Confrontado extrajudicialmente, inclusive pela apresentação de lavratura de boletim de ocorrência, reafirmou a cobrança e ainda incluiu o nome da cliente no cadastro de inadimplentes, pelo valor integral do débito.

A injusta exposição no cadastro de inadimplentes acarreta dano moral presumido. A eficácia coercitiva desse ato reside precisamente em seu aspecto lesivo, na medida em que afeta a reputação da vítima na praça, além de atingi-la na estima que cultiva de si.

Não por outro motivo, *“A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que inscrições indevidas são causa de dano moral in re ipsa, salvo algumas exceções bem delimitadas, como a existência de prévia anotação de débito nos serviços de proteção de crédito”* (REsp 1562194/RS, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 06/08/2019).

O dano deve ser reparado, em atenção ao art. 6º, VI, cc. art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Passando ao *quantum*, a justa reparação deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

“A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada

por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"(Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva-compensatória-preventiva).

cadastro de maus pagadores, esta Câmara, zelando pela importância do bem jurídico atingido, tem reafirmado a quantia de R\$ 10.000,00 a título indenizatório, muito acima da importância estipulada pelo Juízo *a quo*, de R\$ 3.000,00.

Porém, como adiantado, a consumidora concorreu culposamente para a formação do débito, de modo que não se pode equiparar a situação em tela à dos precedentes que partem da inexistência de contribuição da vítima.

Assim, e sem perder de vista a repartição à metade do prejuízo material, eleva-se a quantia fixada na sentença a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

De outra parte, a importância almejada pela autora, alcançando R\$15.000,00, afigura-se excessiva, dando ensejo ao locupletamento ilícito caso adotada.

A seguir os precedentes aos quais se aludiu:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatória. Sentença de procedência. Insurgência do Autor. Majoração da indenização por danos morais. Cabimento. Conduta ilícita do Réu que acarretou a indevida inscrição do nome do Autor no cadastro de inadimplentes. Situação narrada nos autos que evidencia abalo à honra e imagem do Autor. Valor majorado para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1002549-42.2023.8.26.0007; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024);

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo de ambas as partes. Não ocorrência de cerceamento de defesa. Desnecessidade de depoimento pessoal da parte autora. Prova documental, produzida no momento oportuno, suficiente ao deslinde da controvérsia. Requerida que não trouxe aos autos o instrumento que lastreia a contratação. Preclusão. Preliminar afastada. Relação de consumo. Inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito. Ausência de prova da contratação. A parte ré não colacionou aos autos nenhum documento para comprovar a regularidade da contratação do serviço que deu origem ao débito que culminou na negativação do nome da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe cabia (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC). Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Dano moral in re ipsa. Súmula 385 do STJ inaplicável ao caso. Quantum indenizatório majorado para R\$ 10.000,00 que se mostra suficiente para compensar o constrangimento da parte autora e compeler a parte requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência da ré. Recurso da autora parcialmente provido e apelo da ré improvido” (TJSP; Apelação Cível 1089220-20.2022.8.26.0002; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel

Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:
26/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024);

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS - ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA - PESSOA FÍSICA - CONCESSÃO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA IMPUGNAÇÃO - CELEBRAÇÃO DE CONTRATO - FRAUDE - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - FATO DE TERCEIRO - INSCRIÇÃO DE DÉBITO NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO DO BANCO CENTRAL (SCR) - DANOS MORAIS - QUANTUM - I - Sentença de procedência Apelos das partes II - Deferimento do benefício da assistência judiciária à autora, pessoa física, em primeira instância Réu que apresentou impugnação, em sede recursal, sem trazer, aos autos, novos elementos e documentos capazes de justificar a revogação da benesse Benefício mantido - III - Caracterizada relação de consumo - Inversão do ônus da prova - Não comprovação de que a autora efetivamente celebrou o contrato de empréstimo junto ao banco réu, que originou a inserção de seu nome no Sistema de Informação de Crédito do Banco Central (SCR) - Reconhecida a fraude na contratação e a ilegalidade da inscrição do nome da autora no SCR (Sistema e Informação de Crédito do Banco Central) - Declaração de inexistência da relação jurídica - Falha na prestação de serviços - SCR que possui natureza de cadastro restritivo de crédito - Precedentes do STJ e do TJSP - Responsabilidade objetiva do banco réu - As instituições financeiras

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. 543-C do CPC/1973, atual art. 1.036 do NCPC - Súmula nº 479 do STJ IV - Dano moral caracterizado - Ainda que não haja prova do prejuízo, o dano moral puro é presumível, uma vez que a contratação indevida acarretou a negativação do nome da autora - Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários - Indenização majorada de R\$5.000,00 para R\$10.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes V -Tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido, em sede recursal, majoram-se os honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do NCPC Apelo do réu improvido Apelo da autora provido" (TJSP; Apelação Cível 1003196-14.2023.8.26.0047; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/01/2024; Data de Registro: 19/01/2024).

A multa cominatória outrora estipulada é ratificada. Esta Corte já se pronunciou, nos autos do agravo de instrumento n. 2169912-24.2024.8.26.0000, reduzindo os valores fixados pelo Juízo *a quo* e estabelecendo o teto único e razoável de R\$ 20.000,00.

Assim, a multa R\$ 1.000,00, a recair por ato de cobrança indevido, e a quantia diária de R\$ 500,00, a incidir enquanto não suprimido o nome de autora do rol dos maus pagadores, não se afiguram excessivos, máxime diante do porte econômico da instituição financeira e do estado de lesão em que colocada a honra da autora.

Cabe anotar, porém, que o banco poderá providenciar nova anotação restritiva se, depois de confeccionar e enviar nova fatura adequando o débito às diretrizes estabelecidas neste acórdão, a consumidora não saldar sua prestação até o termo de vencimento.

Por fim, os honorários dos patronos da autora realmente são baixos. O magistrado os arbitrou em 10% sobre o valor da condenação, ou 10% sobre R\$ 3.000,00, em quantia histórica. Mesmo se considerada a elevação dessa base de cálculo neste acórdão, passando para R\$ 5.000,00, a remuneração de R\$ 500,00 (10% de R\$ 5.000,00) é irrisória, ainda que desprezada a incidência de correção e juros.

Observado que o valor dado à causa (R\$ 26.555,03) se revela adequado, proporcional e, portanto, equitativo para servir de norte à remuneração condigna, majoram-se os honorários dos patronos da autora a 10% sobre referida base, que deverá ser corrigida monetariamente desde a propositura da ação.

Em conclusão, reforma-se a r. sentença para: (i) reconhecer a culpa concorrente e, assim, declarar a inexigibilidade de apenas 50% do débito impugnado na demanda; (ii) elevar a indenização por dano moral a R\$ 5.000,00; (iii) majorar os honorários do patrono da autora a 10% sobre o valor corrigido da causa.

Em vista desse desfecho, as partes dividirão as despesas processuais em igual medida. Com fundamento no art. 85, §§2º, I a IV, do CPC arbitram-se honorários aos patronos do réu em 10% sobre o valor corrigido da causa, tal como atribuído aos advogados da autora. Salvaguarda-se a gratuidade da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

justiça.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** aos recursos.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora