



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349122

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010425-78.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada DENIZE RIBEIRO GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 10.237

APELAÇÃO Nº: 1010425-78.2024.8.26.0309

COMARCA: JUNDIAÍ

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADA: DENIZE RIBEIRO GONÇALVES

JUIZ DE DIREITO: MARCIO ESTEVAN FERNANDES

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais – Consumidor – Compras realizadas por meio de cartão de crédito não reconhecidas – Falha no dever de segurança – Teoria do risco da atividade – Fraude de terceiro que não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira – Danos morais – Ocorrência – *Quantum* indenizatório fixado de acordo com o critério da razoabilidade – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação interposto por BANCO DO BRASIL S/A contra sentença proferida em ação declaratória de inexistência de débitos c/c indenização por danos morais que julgou procedentes os pedidos para declarar inexigíveis os débitos apontados na inicial, condenar o Réu à restituir os valores pagos pela Autora, bem como indenizá-la pelos danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A sentença foi integrada pela decisão proferida em sede de embargos de declaração que acolheu os embargos interpostos pela parte autora e majorou o valor dos danos morais para R\$ 10.000,00.

Apela o Réu, requerendo a reforma da r. sentença, alegando fortuito externo a romper o nexo de causalidade e o dever de indenizar; afirma culpa exclusiva da Autora, ausente falha na prestação do serviço, não se havendo que falar em inexigibilidade dos débitos e indenização por danos morais. Argumenta com a excessividade da multa fixada para o cumprimento da tutela de urgência, requerendo sua exclusão, diminuição ou fixação de limite. Requer a concessão de efeito suspensivo ao recurso.

Contrarrazões às fls. 316/334.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi adequadamente recolhido, motivo pelo qual dele se conhece e fica, nessa oportunidade, recebido no duplo efeito, considerando a confirmação dos efeitos da tutela em sentença.

É o relato do necessário.

O recurso não comporta provimento.

Induidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade do Autor frente à estrutura técnica e financeira do Réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico nas relações de consumo.

Sustenta a Autora que foi vítima de fraude, já que não realizou as compras indicadas na inicial. Considerando a verossimilhança das alegações e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, caberia ao Réu a prova de que

as transações são regulares e foram realizadas pela parte autora, ônus do qual não se desincumbiu. A mera alegação de que todas as compras foram efetuadas por meio de cartão com *chip* e uso de senha pessoal não afasta a responsabilidade da instituição financeira.

Trata-se de caso de vício na prestação do serviço decorrente de falha no dever de segurança. A existência de conduta de terceiros também não afasta a responsabilidade objetiva do Banco, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, nos termos do Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do defeito na prestação do serviço, do dano e do nexo de causalidade. A falha no sistema de segurança do banco ocasionou transações desconhecidas no cartão da Autora, sem que a instituição tenha tomado providências para resolução da situação extrajudicialmente.

Cabe mencionar que a responsabilidade por garantir a segurança nas operações e transações bancárias e de crédito é da instituição financeira, fornecedora do serviço. Deveria o Réu demonstrar, portanto, a autenticidade e regularidade nas transações questionadas, ressaltando-se a aprovação de compras no valor total aproximado de R\$ 63.000,00 (sessenta e três mil reais), na modalidade crédito, sem que o banco efetuasse qualquer bloqueio de segurança.

A autorização dada pela instituição

financeira para as transações incompatíveis com o padrão da Autora, configura, mais uma vez, falha na prestação do serviço de garantia de segurança nas transações bancárias. Ausente, da mesma forma, a comprovação de culpa exclusiva da vítima, a descaracterizar a responsabilidade objetiva do Réu.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença que declarou inexigíveis os débitos objeto da demanda, bem como determinou a devolução dos valores indevidamente pagos pela Autora, pela instituição financeira.

Do mesmo modo, entendo que os fatos narrados nos autos superam o mero aborrecimento e configuram dano moral indenizável.

Nesse sentido já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Compras fraudulentas no cartão de crédito da autora – Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas – Ausência de conferência do documento pessoal da titular pelos estabelecimentos conveniados pelo réu – Risco profissional – Inobservância do dever de vigilância e cuidado pela

administradora - Falha na prestação do
serviço - Responsabilidade objetiva do
réu - Débito declarado inexigível -
Ofensa moral configurada - Indenização
devida - Arbitramento realizado na
quantia postulada na exordial
(R\$5.000,00) - Procedência decretada nesta

instância ad quem - Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível
1016303-63.2022.8.26.0564; Relator
(a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª
Câmara de Direito Privado; Foro de São
Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 21/03/2023; Data de
Registro: 21/03/2023) (sem grifos no
original).

Em caso semelhante, já decidiu esta C. 13ª

Câmara:

*Declaratória de inexigibilidade de débitos
c.c. indenização por danos materiais e
morais - **Golpe da troca do cartão por**
fraudador em terminal de autoatendimento
- Sentença de parcial procedência - Recurso
exclusivo do Banco réu - Transações

bancárias não reconhecidas com o cartão
bancário da autora - Aplicação do CDC
(súmula 297 do STJ) – Responsabilidade
objetiva do réu – Súmula 479 do STJ –
Matéria pacificada no julgamento do
REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-
C, do CPC/73 – Incontroversa a
utilização do cartão em nome da autora
por fraudador – Banco não se
desincumbiu do ônus de comprovar a
adoção de cautelas para coibir a
consumação de gastos incompatíveis com
o perfil da autora (art. 6º, VIII, do CDC)
- Fortuito interno – Falha na prestação
do serviço reconhecida - Danos materiais
evidenciados – Devolução dos valores
indevidamente debitados da conta
bancária da autora – Recurso negado.*

(TJSP; Apelação Cível
1009051-26.2021.8.26.0020; Relator (a):
Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª
Câmara de Direito Privado; Foro Regional
XII - Nossa Senhora do Ó - 7ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 30/06/2023; Data de
Registro: 30/06/2023) (sem grifos no
original).

Nesse sentido, não merece qualquer reparo a sentença que condenou o banco-réu ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos pela Autora, considerando adequado o valor arbitrado ante os fatos apresentados neste feito, para compensação dos prejuízos experimentados, observando-se ainda o caráter pedagógico e educativo da indenização.

Por fim, não se há que falar em diminuição ou exclusão da multa arbitrada na decisão que concedeu a tutela de urgência para o caso de descumprimento da obrigação de fazer, porquanto ela decorre de expressa previsão legal, bem como do poder geral de cautela do juiz (art. 497 do CPC); a multa tem caráter coercitivo e preventivo, ou seja, obrigar o cumprimento da obrigação evitando o descumprimento da determinação judicial. No caso, a multa arbitrada pelo r. juízo nada tem de abusiva. O próprio apelante informou, inclusive, o cumprimento da determinação judicial. Portanto, pretendendo o Apelante cumprir a determinação judicial escorreitamente, vale lembrar, não precisa preocupar-se com o arbitramento da multa.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso do Réu, majorando-se a verba honorária para 20% do valor da condenação.

Por fim, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator