



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000358945

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1096587-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada ALCINA APARECIDA MOLINA FERRETO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 10 de abril de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.135

Apelação nº 1096587-24.2024.8.26.0100

Comarca da Capital - Foro Central Cível / 7ª Vara Cível

Juiz(a): Sang Duk Kim

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Alcina Aparecida Molina Ferreto

Interessado: Elo Serviços S/A

CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO. OPERAÇÃO QUESTIONADA. SUBTRAÇÃO DO CARTÃO MAGNÉTICO E REALIZAÇÃO DE TRÊS OPERAÇÕES FORA DO PERFIL DA AUTORA. IMEDIATA COMUNICAÇÃO AO RÉU. FALHA DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU.

VIOLAÇÃO DA DIALETICIDADE RECURSAL. SENTENÇA QUE DESACOLHEU A PRETENSÃO AOS DANOS MORAIS. INADMISSIBILIDADE RECURSAL NESSE PONTO.

FALHA DO SERVIÇO RECONHECIDA. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MATERIAIS BEM CARACTERIZADOS.

No caso dos autos, e a despeito da fraude perpetrada contra a autora, as operações em cartão de crédito estão em valor elevado e não se enquadram no perfil do correntista. Milita, ainda, a favor da autora o fato de ter imediatamente comunicado a fraude ao réu que se negou suspender as transações do cartão de crédito. Assim, o sistema de segurança do réu deixou de proteger a autora diante de fraude. Fica mantida a condenação do réu à devolução da quantia cobrada no cartão de crédito de forma parcelada.

Recurso conhecido em parte e, na parte conhecida, não provido.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 278/283), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por ALCINA APARECIDA MOLINA FERRETO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos morais que move em face do BANCO DO BRASIL S/A E A ELO SERVIÇOS S/A.

A ação versa sobre a devolução de valores oriundos de transações bancárias feitas em cartão de crédito pela autora, vítima de crime de roubo praticado por terceiros.

A autora narra na inicial que é cliente do réu e, no dia 17 de abril de 2024, foi vítima de crime de roubo praticado por terceiro que subtraiu o cartão da autora. Disse que, imediatamente, comunicou o crime ao réu. No entanto, o terceiro logrou efetivar três transações, em questão de minutos, sem que a instituição financeira realizasse o devido bloqueio das transações. Ressalta que as transações fogem ao perfil da autora. Alega que o serviço prestado pelo banco é falho, eis que, após informado do golpe, negou suspender ou restituir as transações fraudulentas.

Ao proferir a sentença, o nobre magistrado *a quo* inicialmente definiu os réus como parte legítima para integrarem o processo. Citou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e, ainda, o risco da atividade assumido pelos réus diante de fraude praticada por terceiros. Entendeu que o serviço prestado pelos réus é falho, eis que comunicou o roubo e, a despeito disso, foi indevidamente cobrada na fatura de cartão de crédito. A autora sofreu danos materiais. Desacolheu, outrossim, a pretensão indenizatória aos danos morais.

Assim, julgou “(...) *PARCIALMENTE PROCEDENTE* a ação para para declarar a inexigibilidade das despesas registradas no cartão de crédito do autor, elencados na inicial (art. 322, §2º, do CPC), e condenar os requeridos, solidariamente, ao pagamento (restituição) em benefício da autor do valor de R\$ 19.999,96, com correção monetária e juros de mora de na forma do artigo 406 do Código Civil desde o pagamento, bem como declarar a inexigibilidade das compras objetos desta ação. Reputando preponderante a sucumbência dos réus, condeno-os solidariamente ao pagamento de custas e despesas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 10% do valor da condenação”.

Foram acolhidos os embargos de declaração para alterar o dispositivo da r. sentença, com o seguinte teor: “Assim, pelo exposto e do mais que consta dos autos, julgo *PARCIALMENTE PROCEDENTE* a ação para para declarar a inexigibilidade das despesas registradas no cartão de crédito do autor, elencados na inicial (art. 322, §2º, do CPC), e condenar os requeridos, solidariamente, ao pagamento (restituição) em benefício da autor do valor de R\$ 19.999,96, com correção monetária e juros de mora de na forma do artigo 406 do Código Civil desde o pagamento, bem como declarar a inexigibilidade das compras objetos desta ação.”



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

passa a constar "Assim, pelo exposto e do mais que consta dos autos, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para declarar a inexigibilidade das despesas registradas no cartão de crédito do autor, elencados na inicial (art. 322, §2º, do CPC) no valor de R\$ 19.999,96, bem como declarar a inexigibilidade das compras objetos desta ação."

Inconformado, o réu BANCO DO BRASIL S/A recorre (fls. 295/302). Sustenta que a parte autora foi vítima da ação de terceiros, sem qualquer ato ilícito ou irregularidade praticada pelo banco. Defende que não pode questionar as transações realizadas pelos seus clientes. Entende que não se responsabiliza pelos atos fraudulentos praticados fora do estabelecimento bancário. A operação foi realizada mediante o uso do cartão com chip e mediante digitação de senha pessoal. Argumenta que a autora não pediu o bloqueio do cartão, mas apenas questionou as transações bancárias. Questiona a condenação por danos morais.

Contrarrazões da autora (fls. 308/315).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

De proêmio, insta consignar que as argumentações do réu em relação aos danos morais violam o princípio da dialeticidade recursal, eis que feitas em desatenção ao teor da sentença, que desacolheu a pretensão indenizatória por danos morais.

Passa-se ao exame das demais argumentações do réu.

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, a ré é prestadora de serviços (fornecimento, aquisição, uso e administração de cartão de crédito), e o autor é consumidor desses serviços.

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema financeiro, têm-se tornado frequentes.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos e administradoras de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

cartões de crédito, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Na específica hipótese dos autos, a autora não reconhece três transações bancárias (R\$ 9.999,99, R\$ 3.999,99 e R\$ 2.999,99), as três realizadas em tempo menor que dois minutos, no dia 17 de abril de 2024.

Ainda que se aceitasse a versão de que a autora teria sido vítima de golpe da maquininha, o fato é que a operação financeira está fora do perfil da autora. Milita, ainda, a favor dela o fato de ter imediatamente comunicado a fraude ao réu e, a princípio, não suspendeu com efetividade as transações fraudulentas. Após noticiada a fraude, o réu optou por não aceitar o questionamento da transação bancária.

Forçoso reconhecer que as argumentações tecidas pelo réu em sua defesa não alteram o resultado do julgamento.

Cabia ao réu comprovar que as operações bancárias foram contraídas pela autora, ou com a conivência dela. Porém, desse ônus não se desincumbiu. Nada colacionou aos autos que comprovasse que não houve a subtração do cartão.

Nessa toada, as operações são inexigíveis e fica o réu condenado a devolver o montante descontado da autora voltando as partes, assim, para o *status quo ante*, para que não haja enriquecimento lícito.

A r. sentença é irretocável.

3. Em face do exposto, o recurso será conhecido em parte e, na parte não conhecida, nega-se provimento ao recurso do réu. Tendo em vista o resultado do julgamento e o desprovimento do recurso do réu, os honorários advocatícios arbitrados em favor do patrono do autor serão majorados para 20% (vinte por cento) do total da condenação atualizado nos termos da r. sentença.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.