



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000361149

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007264-21.2023.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e BANCO BRADESCO S/A, é apelada JEANE NERE DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso do Banco Bradesco S.A. e negaram provimento ao recurso da Credisystem Instituição de Pagamento S.A. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 39079

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1007264-21.2023.8.26.0010

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE IPIRANGA - 3ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: CARLOS ANTONIO DA COSTA

APELANTES: CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA E BANCO BRADESCO S/A

APELADO: JEANE NERE DOS REIS

RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. Operações não reconhecidas efetuadas com cartão de crédito que permaneceu em posse da autora. Ausência de comprovação, pelos réus, da regularidade das transações. Nulidade das operações e inexigibilidade da dívida correspondente. Reconhecimento. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Danos morais. Configuração. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que justificam o seu acolhimento, vez que ultrapassam aos meros dissabores. Quantum. Redução. Descabimento. Prestígio à proporcionalidade e à razoabilidade. Danos materiais. Demonstração. Montante sacado irregularmente da conta corrente do autor. Restituição devida. Correção monetária e juros de mora. Observância da Lei n.º 14.905/2024. Necessidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA CREDISYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. NÃO PROVIDO E RECURSO DO BANCO BRADESCO S.A. PARCIALMENTE PROVIDO.

RELATÓRIO

Recursos de apelação contra a r. sentença (fls. 200/203), que confirmou a tutela provisória e julgou os pedidos parcialmente procedentes para **a)** declarar inexigíveis os montantes correspondentes às operações impugnadas pela autora; **b)** condenar as rés, solidariamente, à restituição do montante sacado da conta corrente da autora (R\$. 240,00), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde julho de 2023 e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês na forma da Súmula 54 do STJ; **c)** condenar as rés, solidariamente, à indenização por danos morais de R\$. 4.000,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês contados da publicação da sentença. Em virtude da sucumbência, condenou as rés ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor

atribuído à causa.

Apela a ré Credisystem. Sustenta que as compras são legítimas e exigíveis os seus valores, porquanto realizadas por intermédio de senha. Diz que o cartão foi regularmente desbloqueado e permaneceu em posse da autora. Afirma que não há danos morais a indenizar e, subsidiariamente, pretende a redução da indenização arbitrada. Pretende a imposição de multa por litigância de má-fé à autora. Pugna pelo provimento do recurso.

Apela, também, o réu Banco Bradesco. Preliminarmente, pugna pela concessão de efeito suspensivo ao recurso. Tocante ao mérito, defende a regularidade das operações, efetuadas com cartão e senha, e alega culpa exclusiva da autora, ante a ausência de falha de segurança. Subsidiariamente, pretende o reconhecimento da culpa concorrente da autora. Afirma que não há danos morais a indenizar. Subsidiariamente, pretende a redução da indenização arbitrada. Aduz que os juros de mora e a correção monetária deverão incidir a partir da citação. Argumenta que a sucumbência deve ser imposta à autora, em virtude do princípio da causalidade. Pugna pelo prequestionamento dos dispositivos mencionados e pelo provimento do recurso para julgar os pedidos improcedentes.

Recursos tempestivos, preparados e sem resposta.

VOTO

Cuida-se de ação em que a apelante, mediante alegação de que seu cartão de crédito e débito foi clonado e utilizado por terceiros para realizar quatro compras a crédito, nos montantes de R\$. 2.865,39, R\$. 4.348,11, R\$. 302,47 e R\$. 556,99, e um saque de R\$. 240,00, pretende: **a)** a declaração de inexigibilidade do débito atinente às transações não reconhecidas; **b)** a restituição das quantias já desembolsadas para a quitação de tais transações; e **c)** a reparação por danos morais (R\$. 40.000,00). Foi deduzido pedido de tutela provisória.

Com efeito, os réus não se desincumbiram de comprovar a legitimidade das transações questionadas na petição inicial. Para tanto, insuficiente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

a alegação de que as operações foram efetuadas com utilização de cartão e senha, posto que as regras gerais de experiência contrariam a alegação das instituições financeiras de infalibilidade dos seus sistemas de segurança, o que, na hipótese, é corroborado pelo fato de que as transações foram efetuadas quando a autora, em posse do plástico, desfrutava de estadia no Estado da Bahia.

Tocante ao ponto, registra-se que o ônus da prova competia às rés, pois da autora não se pode exigir a produção de prova negativa, ou seja, de que não realizou tais operações.

De toda forma, em se tratando de relação de consumo, pois a autora é destinatária final dos serviços prestados pelas rés, e diante da verossimilhança dos fatos narrados na petição inicial, a consumidora faz jus à inversão do ônus probatório em seu benefício, como estabelece o artigo 6º, inciso VII, do CDC.

Não há, registre-se, que se falar em condenação da autora por litigância de má-fé, visto que sua versão dos fatos prevaleceu ante a ausência de provas em sentido contrário.

Acertada, portanto, a respeitável sentença no que respeita à declaração de inexigibilidade das obrigações de pagamento decorrentes das operações *sub judice*.

Tocante à responsabilidade civil das rés pela indenização dos danos sofridos pela autora em virtude dos fatos narrados na petição inicial, com efeito, as operações fraudulentas efetuadas com os dados dos cartões de crédito decorreram de falha nos serviços prestados pelas instituições financeiras, que não apresentaram a segurança deles razoavelmente esperada.

A responsabilidade civil da prestadora de serviços, em tais casos, é objetiva e, portanto, independe de dolo ou culpa, como estabelece o art. 14, § 1º, incisos I e II, do CDC.

Nesse aspecto, confira-se o que estabelece a Súmula 479 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Portanto, incumbe às rés a adoção de medidas de segurança eficazes para impedir a perpetração de fraudes por terceiros e indenizar os danos causados aos consumidores por eventuais falhas na verificação da identidade do contratante.

A perda patrimonial, no caso, corresponde ao montante subtraído da conta corrente da autora e que lhe será restituída pelas rés, como bem estabelecido pela respeitável sentença.

E, de fato, a quantia a restituir será corrigida monetariamente a partir do desembolso da quantia, pois a atualização tem como função a recomposição do valor de face da moeda, carecendo de fundamento o pedido para que tal encargo incida a partir da data da citação.

Entretanto, em se tratando, como na hipótese, de responsabilidade civil contratual, razão assiste ao apelante Banco Bradesco no tocante ao termo inicial dos juros moratórios, que é a data da citação e não, como constou no julgado apelado, a data do evento danoso.

Impõe-se, ainda, a observância da Lei n.º 14.905/2024, de modo que a correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP do evento danoso até 30.8.2024, correspondendo, a partir de então, ao IPCA, e os juros moratórios corresponderão a 1% ao mês da data da citação até 30.8.2024 e, a partir de então, observar-se-á a taxa Selic com o abatimento do IPCA, nela já incluído, vedada a incidência de juros negativos.

O prejuízo extrapatrimonial, por seu turno, é presumível, pois é inegável a relevante perturbação psíquica da autora diante do desfalque patrimonial injusto, ainda que em montante reduzido, e da cobrança indevida por transações fraudulentas, de elevado valor, notadamente porque, constatada a irregularidade,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

diversas foram as tentativas de resolução administrativa da pendência, todas malsucedidas.

Em tais casos o dano moral está *in re ipsa* e comporta reparação independentemente da comprovação do impacto psicológico e emocional decorrente da indevida inscrição.

Acertada, portanto, a condenação das rés à indenização dos danos morais sofridos pela autora.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379- MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Desta forma, destinando-se a condenação a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, a fixação da indenização em R\$. 4.000,00, nos termos da respeitável sentença, não se mostra excessiva, ficando, em realidade, aquém dos parâmetros usualmente adotados por esta Corte.

No mais, acertada a imposição dos ônus de sucumbência às corrés, que restaram vencidas em relação a todos os pedidos deduzidos na petição inicial, observando-se que a fixação da indenização por danos morais em montante inferior ao requerido não enseja a condenação da autora a arcar com tais encargos (Súmula 326 do STJ).

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários sucumbenciais devidos aos patronos da autora ficam majorados para 15% do valor atualizado da causa, mas apenas a corrê Credisystem responde pelo percentual acrescido, posto que o recurso do corrêu Banco Bradesco foi em parte provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do Banco Bradesco e nega-se provimento ao recurso da Credisystem.

Fernando Sastre Redondo
Relator