



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000364421

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016544-25.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, são apelados/apelantes FRANCISCO RODRIGUES DIAS (JUSTIÇA GRATUITA) e REDECARD S/A e Apelado ELO SERVIÇOS S/A.

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso do autor e negaram provimento aos recursos das requeridas. V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1016544-25.2023.8.26.0007

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado: Elo Serviços S/A

Apdos/Aptes: Francisco Rodrigues Dias e Redecard S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 58653

Ementa: Ação indenizatória. Realização de operação com utilização de cartão de débito. Quantia debitada, de forma duplicada, na conta bancária da parte autora. Legitimidade passiva das requeridas, que compõem a cadeia de fornecedores. Determinação de devolução da quantia. Manutenção da sentença, exceto com relação a questão do dano moral, com reflexos na sucumbência. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Dano moral caracterizado. Recurso do autor parcialmente provido, desprovido os recursos das requeridas.

A r. sentença, cujo relatório é ora adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos em ação de indenização por dano moral e restituição em dobro (fls. 240/245).

Recorrem o autor, o Banco Bradesco e Redecard procurando modificar o resultado do julgamento. Os recursos foram processados com as formalidades legais.

É o relatório.

Apela o Banco Bradesco S/A às fls. 248/258. Alega que o autor reconhece que utilizou o “cartão, tendo digitado a senha na maquina do lojista, confirmando a compra. Deste modo, as supostas transações em duplicidade foram realizadas mediante leitura do cartão com CHIP + SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL, não tendo este apelante contribuído para o imbróglio narrado na exordial”. Assim, entende inexistir valores a serem restituídos (fls. 250). Aduz que “o não foi demonstrado o nexo de causalidade entre os fatos narrados, o conjunto probatório apresentado e a prestação de serviços desta Instituição Financeira. O ônus da prova é do consumidor, cabendo a ele comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Portanto, vislumbra-se que os lançamentos questionados são legítimos, posto que realizados mediante utilização do cartão original e aposição de senha do cliente. Não há que se falar em suspensão ou cancelamento da cobrança, já que esta Instituição Financeira não deu azo ao fato narrado em Inicial, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC” (fls. 252). Ainda que tenha havido fraude, o CDC “exclui a responsabilidade do fornecedor quando a culpa é exclusiva da vítima ou de terceiro em seu art.14 § 3º, inciso II, fato que ocorre no caso em tela” (fls.

255). Assim, entende “descabida a condenação do ora apelante à devolução simples dos valores cobrados do apelado, conforme pleiteado nesta temerária demanda” (fls. 256). Acrescenta que os juros moratórios são “devidos em razão da alegada mora ou atraso no cumprimento da obrigação pecuniária decorrente de ato ilícito (CC em vigor, artigo 186), para fins de incidência e contagem dos juros moratórios há que se considerar a data da prolação da sentença condenatória” (fls. 256). Requer o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos, com condenação do apelado nos ônus da sucumbência.

Apela o autor às fls. 261/269. Alega que efetuou compra no valor de R\$ 112,68, que acabou sendo lançada em duplicidade. Como não houve estorno, ajuizou anteriormente demanda em face de Supermercado D'Avo, mas os pedidos foram julgados improcedentes, por prevalecer o entendimento de que inexistiu culpa do estabelecimento, vez que “a compra 500732 consta com status de “transação desfeita” e a informação da empresa rede, ora 3ª Recorrida, que o valor não foi creditado ao estabelecimento, portando estariam disponíveis ao Recorridos (fls. 29)” (fls. 263). Como foi reconhecido o vício na prestação do serviço, sendo que não houve estorno desde 2019, entende que faz jus ao recebimento

de indenização por dano moral, ainda mais dado o desgaste emocional e perda de tempo. Sustenta ter se configurado o “desvio de dano produtivo, tendo em vista o considerável número de vezes em que a Recorrente se submeteu a tentativas junto a Recorrente para resolução do imbróglio” (fls. 268). Frisa ser “cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados, com fundamento no art. 42 , parágrafo único do CDC /90, conforme denota-se em Julgados abaixo, os quais condenaram as empresas em repetição do indébito, devido a ausência do estorno de valor cobrado em duplicidade” (fls. 268). Requer o arbitramento da indenização por dano moral em R\$ 8.000,00.

Apela Redecard S/A às fls. 270/279. Preliminarmente, a recorrente aponta ilegitimidade passiva por ter atuado apenas como meio de pagamento, não se responsabilizando pelo serviço transacionado, que dizem respeito apenas ao portador do cartão e ao estabelecimento comercial. Salienta que atua “no mercado de meios de pagamento eletrônico, responsável por credenciamento, captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações com cartão de crédito, débito e voucher” (fls. 272). Assevera que “a credenciadora NÃO é responsável pela regularização do débito relatado nos autos, sendo tal

providência única e exclusivamente do emissor do cartão utilizado pelo autor/recorrido” (fls. 273). Entende que a “sentença deve ser reformada, para extinguir o processo sem resolução do mérito, nos termos do artigo 485, VI, do Código de Processo Civil” (fls. 273).

A apelante diz que o art. 435, do CPC, autoriza a juntada de documentos a qualquer tempo, assim, diz que colaciona documentos “aos autos extratos comprobatórios, localizados nesta fase processual. Ademais, o artigo 369, do CPC também prevê a possibilidade de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz” (fls. 274). Assim, diz que anexou os extratos das vendas realizadas, para melhor elucidação dos fatos.

Insurge-se contra a condenação em dano material, pois “a Redecard NÃO mantém qualquer contato ou relação contratual com o titular do cartão, bem como NÃO autoriza as transações realizadas, sendo somente responsável pelo credenciamento, captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações, sempre voltadas aos estabelecimentos comerciais” (fls. 277).

Aduz que, “embora tal questão não tenha sido apreciada pelo Magistrado, foi demonstrado pela credenciadora em Defesa, notadamente através de tela comprobatória, que no dia 29/08/2019 somente foi realizada UMA VENDA no valor de R\$ 112,68 (cento e doze reais e sessenta e oito centavos), ou seja, o estabelecimento comercial recebeu apenas uma vez pela transação” (fls. 277). Afirma que “o estabelecimento comercial autor/apelado colaciona documento em sua petição inicial, através do qual é possível observar a informação de que o valor estornado será feito somente pelo banco emissor, único responsável pela fatura do dono do cartão, que neste caso se trata do Bradesco” (fls. 278). Argumenta que “a Redecard não tem como estornar o valor, pois nunca o recebeu. Tal crédito retornou ao Bradesco, sendo sua a responsabilidade de estorno, tão somente” (fls. 278).

Requer o provimento do recurso para o fim de julgar “improcedente a demanda, com a inversão da sucumbência, segundo as razões aduzidas” (fls. 279).

Pois bem.

O art. 252, do Regimento Interno, dispõe que: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os

fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

Assim, **com exceção da questão relativa à indenização por dano moral, com reflexos na sucumbência**, a r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

O Juízo “a quo” proferiu sentença com o seguinte teor:

“Rejeito a impugnação à gratuidade processual deferida ao autor.

O autor demonstrou que, como assistente administrativo de marketing, recebe salário bruto inferior a 03 salários-mínimos nacionais (f. 20), seguindo regras adotadas pelas Defensorias Públicas da União (art. 1º da Resolução da CSDPU nº 85, de 01º.02.2014) e do Estado de São Paulo (art. 1º da Deliberação do CSDP nº 137, de 25.09.2009).

Trata-se de critério suficiente a demonstrar de forma objetiva o direito ao benefício deferido ao requerente.

Afasto a alegada ilegitimidade passiva de todas as rés.

Todas elas atuam na mesma cadeia de serviços vinculada ao uso de cartão de débito, atraindo para si a responsabilidade solidária da exploração deste serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, a jurisprudência superior:

PROCESSUAL CIVIL E
CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO
AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C
COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 'BANDEIRA' DO
CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE
SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. AGRAVO
REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada.

2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art. 14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp nº 596.237/SP, Rel.
Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 03.02.2015)

Afasto a preliminar de falta de
interesse de agir.

Não se exige da parte que trilhe a
via administrativa prévia para ter garantido o seu
acesso ao judiciário. Uma vez apurado que o valor
estornado não foi devolvido à conta do autor,
emerge de pronto o interesse de agir do requerente.

A situação é diferente para
situações em que a própria lei prevê a necessidade
de pedido administrativo, como ocorre para a
concessão de benefício previdenciário/acidentário,
ou para o pagamento de indenização pelo seguro
obrigatório, o que em nada equivale à situação
tratada nestes autos.

Ausente coisa julgada material ao
caso.

A r. sentença de f. 32/33 foi
proferida em ação judicial havida entre o autor e a

empresa Supermercado D'Avó (autos nº 1020920-93.2019.8.26.0007). Ou seja, sem a participação das rés da presente ação. Ou seja, aquela demanda não tem condão de produzir coisa julgada obstativa da presente ação, por não se tratar de demanda idêntica (art. 337, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil).

Além disso, a conclusão do r. decisório em questão foi no sentido de que o valor estornado jamais ingressou no patrimônio daquela lojista, o que em nada auxilia a defesa das requeridas do presente feito. Pelo contrário. Trata-se de conclusão totalmente desfavorável às requeridas, como se verá a seguir.

Presentes, pois, os pressupostos processuais e as condições da ação, passo ao exame direto do mérito, uma vez desnecessária a dilação probatória (art. 355, inc. I, do Código de Processo Civil).

Os pedidos são procedentes em parte.

O autor efetuou compra fazendo

uso de seu cartão de débito. A compra, no valor de R\$112,68, acabou sendo lançada em duplicidade na mesma data, totalizando R\$225,36 (f. 27/28).

Em demanda própria contra a lojista, apurou-se que a compra foi apenas uma, e não duas, e que o comércio não recebeu o valor da compra duplicada (f. 29 e 32/33). Mas é fato que o valor foi debitado da conta do consumidor-autor (f. 27/28) e nenhuma das requeridas demonstrou estorno ou devolução da quantia ao consumidor.

Ou seja, o valor permanece no âmbito de disponibilidade das requeridas, que, portanto, se responsabilizam pela devolução do que foi cobrado em dobro.

O parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor prevê que há direito à devolução em dobro daquilo que foi cobrado indevidamente pelo mecanismo da repetição de indébito. Ocorre que o que foi debitado não o foi por má-fé das instituições rés. O próprio autor admite, na inicial, que lançou duas vezes sua

senha na máquina de cartão, o que gerou as duas cobranças.

Por se tratar de comando punitivo, a condenação à repetição em dobro só se justifica caso presente a má-fé do comportamento do credor.

O Supremo Tribunal Federal, aliás, possui entendimento já sumulado no sentido de não cabimento da cobrança em dobro em situações em que não esteja evidenciada a má-fé (súmula nº 159 Cobrança excessiva, mas de boa fé, não dá lugar às sanções do art 1.531 do Código Civil).

Trata-se de entendimento também consagrado em sede de recursos repetitivos do E. Superior Tribunal de Justiça (Tema nº 622):

1.1. Controvérsia submetida ao rito dos recursos repetitivos (artigo 543-C do CPC): A aplicação da sanção civil do pagamento em dobro por cobrança judicial de dívida já adimplida (cominação encartada no artigo 1.531 do Código Civil de 1916, reproduzida no artigo 940 do Código Civil de 2002) pode ser postulada pelo réu na própria defesa, independentemente da propositura de ação autônoma ou do manejo de reconvenção, sendo

imprescindível a demonstração de má-fé do credor. (REsp nº 1.111.270/PR, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 25.11.2015)

Além da atualização monetária, incidirão juros moratórios.

Diante da pluralidade de réus, a data da primeira citação válida é o termo inicial para contagem dos juros de mora (REsp nº 1.868.855-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 22.09.2020).

Por fim, não há possibilidade de incidência do instituto da responsabilização moral ao caso.

A jurisprudência já fixou o entendimento de que o mero desacerto comercial não configura abalo moral, porquanto não afeta a honra, a credibilidade, a boa-fama e reputação do contratante.

Expressa bem este entendimento jurisprudencial a bem redigida Súmula nº 25 do Primeiro Colégio Recursal dos Juizados Especiais

Cíveis da Capital de São Paulo (publicada no Diário Oficial do Estado de 12.06.2006), nos seguintes termos:

“25. O simples descumprimento do dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atinja a dignidade da parte.”

Igual o entendimento da C. Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de São Paulo (publicado no Diário de Justiça Eletrônico de 13.08.2014, p. 03):

Súmula nº 6 - Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais.

No mesmo sentido caminha o intérprete máximo do direito infraconstitucional, o E. Superior Tribunal de Justiça:

CIVIL E PROCESSUAL.

MATÉRIA CONSTITUCIONAL.
COMPETÊNCIA DO STF. VIOLAÇÃO AO ART.
535 DO CPC. INEXISTÊNCIA. AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO. REPARO DE VEÍCULO.
DEFEITO NO AR CONDICIONADO.
EXECUÇÃO INADEQUADA. SUCESSIVAS
TENTATIVAS PELA CONCESSIONÁRIA.
DANO MORAL CONCEDIDO PELAS
INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. RECURSOS
ESPECIAIS QUE DISCUTEM O INCABIMENTO.
AUSÊNCIA DOS PRESSUPOSTOS
ENSEJADORES DO DANO MORAL.
EXCLUSÃO. I. O Superior Tribunal de Justiça não
é competente para julgar matéria de cunho
constitucional. II. Não há violação ao art. 535 do
CPC quando a matéria impugnada é devidamente
enfrentada pelo Colegiado de origem, que dirimiu a
controvérsia de modo claro e completo, apenas de
forma contrária aos interesses da parte. III. Indevida
a indenização por dano moral, por não
compreendida a hipótese de defeito em ar
condicionado nas situações usualmente admitidas
para concessão da verba, que não se confundem

com percalços da vida comum. Precedentes. IV. Recursos especiais conhecidos em parte e, nessa extensão, providos. (Resp nº 750.735-RJ, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, julgado em 04.06.2009).

No presente caso, não existe qualquer circunstância que possa colorir o evento como atentatório à dignidade do autor.

Os aborrecimentos emergentes do fato são reconhecidos, mas insuficientes à categorização do incômodo como autêntico dano moral indenizável, porque limitados à indignação da pessoa.

Dispositivo.

Posto isto, julgo procedentes em parte os pedidos para condenar solidariamente as rés à devolução simples do valor de R\$112,68, atualizável desde o débito na conta do autor (dia 27.08.2019), com juros de mora a partir da primeira citação (f. 55 comparecimento espontâneo em 30.08.2023).

Julgo improcedente o pedido condenatório por danos morais.

A correção monetária inicial será contada pelo IPCA-IBGE, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, aplicado como fonte material de direito. Os juros de mora serão contados pela SELIC (art. 406, § 1º, do Código Civil), que já abrange atualização monetária e exclui, a partir de então, os índices de correção iniciais.

Dada a sucumbência recíproca (art. 85, § 14, do Código de Processo Civil), fixo advocatícios, por equidade (dado o reduzido valor da condenação), em R\$1.200,00, atualizáveis a partir desta condenação, com juros de mora a partir do trânsito em julgado (art. 85, § 16, do Código de Processo Civil), cabendo aos patronos de cada parte 25% sobre o aludido valor. As custas e despesas processuais observarão idêntico percentual. Transitada esta em julgado, remetam-se os autos ao arquivo, após feitas as devidas anotações e comunicações. Dispensado o registro da sentença

(art. 72, § 6º, das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça).

Publique-se, intímese e cumpra-se.” (fls. 240/245).

Não há dúvida de que a relação jurídica existente é de consumo. De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa. Ademais, o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor.

Não se vislumbra a alegada ilegitimidade passiva do Banco Bradesco e Redecard para a discussão acerca da responsabilidade pelo estorno da quantia cobrada em

duplicidade. Ambos compõem a cadeia de fornecedores, de modo que possuem responsabilidade solidária perante o consumidor.

Quanto aos documentos acostados pela Redecard S/A com o apelo, à parte da discussão acerca da extemporaneidade, ou não, da juntada, nota-se que não infirmam as conclusões do Juízo “a quo”. Pelo contrário, confirma a assertiva contida na exordial de que, não obstante a operação tenha sido debitada da conta do autor em duplicidade (fls. 27/28), o Supermercado D'Avó recebeu por apenas uma transação consoante, aliás, já havia sido informado pela Rede (fls. 29).

Consoante conclusões expostas na fundamentação da r. sentença, não é o caso de amparar a pretensão de restituição de forma dobrada do valor descontado da conta bancária, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC. No caso, houve engano justificável das requeridas, vez que o autor disse na exordial que digitou por duas vezes a senha do cartão de débito, na maquininha da corré (fls. 03). Não se vislumbra má-fé das requeridas na realização do débito realizado de forma duplicada na conta do autor.

Não é o caso de acolher a tese do Banco

Bradesco de que devem ser aplicados juros moratórios ao dano material somente após a prolação da sentença. É que a citação válida constitui em mora o devedor.

No que tange ao dano moral, respeitado o posicionamento do Juízo “a quo”, entende-se que restou caracterizado, diante da grande resistência das requeridas em realizar o estorno, apesar do transcurso de longo lapso temporal e da quantia módica envolvida, tendo em vista que o evento ocorreu em 27/08/2019. Notadamente, tem-se que a prova dos autos aponta claramente que o valor de R\$ 112,68 foi debitado em duplicidade da conta do autor (fls. 27/28), sendo que não houve recebimento duplicado pelo estabelecimento, vez que a Rede informou que uma das transações foi “negada/estornada/desfeita” (fls. 29).

Houve falha na prestação de serviço, sendo que as requeridas limitaram-se a insistir na negativa de responsabilidade, sem adotar qualquer conduta para a correção. Integrando as requeridas a cadeia de fornecedores, não importa qual delas efetivamente falhou, e em algum ponto houve falha, pois apesar de uma das transações ter sido desfeita (fls. 29), o autor não obteve estorno, remanescendo o desconto em duplicidade na conta bancária (fls. 27/28). Respondem as requeridas solidariamente perante o consumidor que, no caso,

teve que percorrer longo caminho para solucionar questão aparentemente despida de maior complexidade. Considera-se, pois, que foi ultrapassado a esfera do mero dissabor, devendo ser considerado também a perda de tempo útil do consumidor na busca de uma solução.

Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Sopesando-se as circunstâncias do caso concreto, em especial o longo lapso temporal transcorrido sem a efetivação do estorno, arbitra-se a indenização em R\$ 8.000,00, com correção monetária contado da publicação do presente Acórdão (Súmula 362, do STJ), e juros de mora contados da citação, na forma dos artigos 389 e 406, do Código Civil, na redação dada pela Lei 14.905/2024.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos das requeridas, e dá-se parcial ao recurso do autor para condenar as requeridas, solidariamente, a pagar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por dano moral no importe de R\$ 8.000,00. Face o resultado do julgamento, diante da sucumbência mínima da parte autora, arcarão os requeridos com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator