



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364691

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045648-43.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ANDREZA ZANRE DA SILVA, é apelado/apelante BANCO INTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1045648-43.2024.8.26.0002

Apelantes/Apelados: Andreza Zanre da Silva e Banco Inter S/A

Comarca: São Paulo (3ª Vara Cível – F.R. de Santo Amaro)

Voto nº 15.153

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU DESPROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. COMPRAS VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. OPERAÇÕES ATÍPICAS E FORA DO PERFIL DA AUTORA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. FIXAÇÃO DE INDENIZAÇÃO. *Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. **Primeiro, rejeita-se a alegação de cerceamento de defesa.** Prova documental suficiente à apreciação dos prontos controvertidos. Desnecessidade de prova pericial e do depoimento pessoal da autora. **Segundo, reconhece-se o defeito do serviço bancário.** Fraude em que terceiros realizaram transações com utilização do cartão de crédito da autora. A defesa do banco réu limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com a senha pessoal. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transações absolutamente fora do padrão de consumo da autora. Notório desvio de perfil. Compras internacionais seguidas, em um curto espaço de tempo, em valores elevados. Ausência de culpa da consumidora. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. Débito inexigível. **E terceiro, acolhe-se em segundo grau o pedido de reparação dos danos morais.** A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, diante da singularidade do caso concreto. Desatenção manifesta em relação ao reclamo da consumidora. Precedentes deste Tribunal e desta C. Turma Julgadora. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recursos de apelação** interpostos por ambas as partes no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais movida por Andreza Zanre da Silva em face de Banco Inter S/A.

A r. sentença (fls. 327/329) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque ao seguinte trecho da fundamentação acompanhado do dispositivo: *"A ação comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, eis que a matéria depende de prova exclusivamente documental, já carreada aos autos pelas partes. A pretensão do requerente deve ser parcialmente acolhida. Com efeito, a requerida não logrou demonstrar a regularidade das compras impugnadas pelo autor, limitando-se a afirmar que "as transações foram realizadas com cartão não presente (via internet)", e não acostou documentos que demonstram a autorização das transações pela autora. Fosse como fosse, fato é que a requerida não se desincumbiu de seu ônus processual de trazer aos autos elementos capazes de impedir o direito do requerente de ver as transações impugnadas serem declaradas inexigíveis (art. 373, II, do CPC). O consumidor, por outro lado, demonstrou que as transações fogem do seu perfil de consumo e são muito acima da média das transações que realiza. Nesse horizonte, a declaração de inexigibilidade dos débitos é medida de rigor. Noutro pronto, quanto aos alegados danos morais, melhor sorte não assiste ao autor. O requerente não logrou demonstrar que a cobrança indevida trouxe-lhe consequências graves, não havendo abalo de seus direitos da personalidade. Tem-se, pois, que o consumidor passou por mero aborrecimento, inerente à vida em sociedade, ainda que a ré tenha sido responsável pelo evento. ISTO POSTO, e pelo que mais dos autos consta, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, extinguindo o feito com julgamento de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para declarar inexigíveis os débitos lançados na fatura de cartão de crédito do autor e por ele impugnados os quais totalizam a quantia de R\$ 10.438,00, confirmando a decisão que antecipou os efeitos da tutela. Ante a sucumbência recíproca, as partes repartirão igualmente custas e despesas processuais. À luz do art. 85, § 8º, do CPC, arbitro os honorários advocatícios na quantia de R\$ 1.000,00 para cada patrono. P.I.C."*

A autora interpôs **recurso de apelação** (fls. 332/335). Em resumo, pleiteou: (a) a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais e (b) a majoração dos honorários advocatícios. Ao final, requereu a reforma da r. sentença com a procedência integral da ação.

O banco réu também interpôs **recurso de apelação** (fls. 341/356). Em resumo, sustentou os seguintes argumentos: (a) cerceamento de defesa, pela não produção de prova pericial e ausência de depoimento pessoal da autora; (b) inexistência de falha na prestação de serviços e culpa exclusiva da autora e (c) subsidiariamente, a culpa concorrente da autora, diminuindo pela metade o *quantum* indenizatório e afastando os danos morais. Ao final, pugnou pela improcedência da ação.

As partes apresentaram **contrarrrazões** (fls. 365/371 e 372/380).

É O RELATÓRIO.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, tempestivos e preparados (fls. 336/337 e 357/359).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. As apelações abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR OS RECURSOS.

1. Cerceamento de defesa

Como salientado em precedente desta Turma julgadora, *"o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo"* (Apelação Cível nº 1042159-95.2019.8.26.0576, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

Assim, colhe-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, REsp. nº 879.677/DF, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, julgado em 11/10/2011, destacando-se:

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção."

Oportuno registrar que o direito à produção de provas exige os seguintes requisitos, cumulativamente: (a) pertinência dos fatos que se pretende demonstrar ao processo, (b) controvérsia entre as partes sobre os fatos e (c) relevância dos fatos para solução do mérito. E não se deve olvidar que compete ao magistrado velar pela duração razoável do processo (CPC 139, II), atendendo inclusive à garantia constitucional prevista expressamente, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição.

No caso concreto, não se observou qualquer violação do contraditório ou ampla defesa, na medida que o Código de Processo Civil confere ao juiz a possibilidade de julgamento antecipado da lide, quando as

provas anexadas aos autos se mostrarem suficientes para a conclusão do julgador, nos termos do artigo 355, do CPC.

E foi o que se observou no caso concreto em que a conclusão decorreu da análise de todas as provas documentais. Não foi demonstrada a pertinência nem da prova pericial, muito menos da prova oral (depoimento pessoal da autora). Com efeito, a prova oral pretendida pelo recorrente não se fazia necessária para conclusão sobre os fatos controvertidos. Pelo contrário, era do banco réu o ônus de comprovar documentalmente a contratação. A oitiva da autora teria pouco ou nenhum proveito para resolução da controvérsia.

Concluindo-se, voto pela rejeição do pedido de anulação da r. sentença por cerceamento de defesa.

2. Responsabilidade do banco réu pelo evento danoso

Na petição inicial, a autora alegou, em síntese, que, em 09/05/2024, foi cobrada no cartão de crédito, o valor de R\$ 10.438,00, em compras realizadas por meio da criação de dois cartões virtuais vinculados ao seu cartão de crédito principal. Afirmou que não reconhece a criação dos cartões virtuais e que não autorizou as transações. Requereu a declaração de inexistência dos débitos e que o banco réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sua contestação (fls. 131/144), o réu, alegou, em síntese, que analisou as alegações da autora e constatou a regularidade de seu cadastro, bem como que as transações impugnadas foram realizadas com seu cartão e que a autora autorizou as transações. Asseverou que não há falar-se em danos morais e que os valores lançados são devidos. Pediu a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microsistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **lançamentos indevidos no cartão de crédito da autora.**

A defesa do banco réu não trouxe maiores esclarecimentos sobre as movimentações impugnadas e insistiu genericamente na alegação de que, para a realização daquelas transações houve o uso de cartão e autorização pela autora.

No caso dos autos, **a questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras totalmente fora do padrão de consumo da autora.**

A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos cartões de crédito foi concebido e regulamentado pelas próprias sociedades administradoras e instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. O furto, o roubo e **a fraude** configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total) do sistema, possibilitando que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na inicial.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança, capazes de impedir e combater fraudes.

Nem se diga, ainda, que teria ocorrido culpa do exclusiva do consumidor, culpa exclusiva de terceiro ou ainda que houve culpa concorrente na hipótese.

O perfil das compras estava claramente desviado e indicava fraude.

Isso porque foram realizadas compras seguidas, em um curto espaço de tempo, de valores elevados, totalizando a quantia de R\$ 10.000,00 (fls. 21 e 23), mais as taxas e tarifas, para transações com destino à cidade de Varsóvia, na Polônia. Tais circunstâncias já causariam estranhamento em outras situações.

Eis os lançamentos (fls. 21 e 23):

Quinta, 9 de mai

- Outros
-R\$ 203,60
TOKIO MARINE AUTO05D12 SAO PAULO BRA
- Outros
-R\$ 5.000,00
Paymonade Warsaw POL
- Outros
-R\$ 5.000,00
Paymonade Warsaw POL

Despesas da fatura

CARTÃO 5126 9907		
DATA	MOVIMENTAÇÃO	VALOR
09 mai 2024	Paymonade Valor e símbolo da moeda origem: 984,16 USD Valor em dólar americano: \$ 984,16 Cotação do dólar americano: R\$ 0,0000	R\$ 5.000,00
11 mai 2024	lof Internacional	R\$ 219,00
VALOR TOTAL CARTÃO 5126 9907		R\$ 5.219,00

CARTÃO 5126 1779		
DATA	MOVIMENTAÇÃO	VALOR
09 mai 2024	Paymonade Valor e símbolo da moeda origem: 984,16 USD Valor em dólar americano: \$ 984,16 Cotação do dólar americano: R\$ 0,0000	R\$ 5.000,00
11 mai 2024	lof Internacional	R\$ 219,00
VALOR TOTAL CARTÃO 5126 1779		R\$ 5.219,00

Houve o registro de boletim de ocorrência pela consumidora (fls. 111/112), o que, ao lado das demais circunstâncias apontadas, confirmava a ocorrência da fraude.

Ademais, não houve qualquer indício de cessão deliberada ou culposa da senha pela autora.

O setor de fraudes do banco deveria notar e impedir as compras – ou, ao menos, verificar se de fato estava sendo realizada pela autora -, porque notoriamente excessivas. O perfil estava notoriamente desviado.

Na hipótese vertente, o banco réu se limitou a produzir defesa genérica e sem investigação adequada sobre os fatos trazidos pela autora. Não bastava a simples alegação de que a operação impugnada foi realizada com o uso da senha da consumidora e mediante sua autorização. Competia-lhe provar a efetiva e direta participação da consumidora na transação. Isto é, era ônus do banco réu a demonstração da conduta culposa da consumidora.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 479 do 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 das operações bancárias."

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 – DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato

dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado."

Sobre a movimentação indevida e ocorrências de fraude, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora em situações semelhantes de fraude:

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDA. (...) CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. OPERAÇÕES SEQUENCIAIS DE QUANTIAS ATÍPICAS. DINÂMICA DE EVIDENTE FRAUDE BANCÁRIA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. INDENIZAÇÃO MANTIDA. Cuida-se de ação declaratória cumulada com pedido de indenização fundada em defeito do serviço bancário. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, afasta-se a

alegação de cerceamento de defesa. Provas necessárias inseridas, no processo. Ausência de justificativa convincente para produção de prova oral. Segundo, reconhece-se a parcial nulidade da sentença, porque ultra petita, acolhendo-se no ponto o recurso. A autora requereu, em sua petição inicial, apenas a declaração da nulidade e a inexigibilidade da dívida. Ademais, a autora não efetuou o pagamento dos valores impugnados para que haja reembolso dos desembolso. Adequação da r. sentença ao pedido inicial, afastando-se a indenização de danos materiais, mantendo-se apenas a declaração da inexigibilidade de todas as obrigações contraídas por terceiros e estornando-se todas cobranças de encargos (tarifas, juros, taxas, etc.). Terceiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. A consumidora foi vítima de furto do cartão de crédito com transações fraudulentas posteriores. A defesa do banco réu não impugnou os fatos. Limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso de senha e token. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras e saque fora do padrão de consumo da autora. O perfil das compras mostrou-se manifestamente suspeito, na medida em que as transações possuíam de valores muito acima do costume da autora. Foram sete compras todas realizadas no mesmo dia 01/12/2020 e em estado diverso da residência da consumidora – compras realizadas em Curitiba/PR. Sequência das transações efetuadas pelos criminosos foram equivalentes ao limite de crédito do cartão da autora. Ausência de culpa exclusiva da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. E quarto, reconhece-se a ocorrência de danos morais. A consumidora idosa indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico. Além disso, a autora percorreu caminho judicial para solucionar o problema, o que gerou especial desgaste, ante sua idade avançada. Manutenção do valor da indenização em R\$ 10.000,00. Quantia dentro dos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade admitidos pela Turma julgadora. O caso concreto apresentou particularidade capaz de justificar valor no patamar fixado em primeiro grau, diante da inexplicável resistência do banco réu. Ação julgada parcial procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível 1020186-41.2021.8.26.0309, de minha relatoria, julgado em 01/08/2023)

"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Utilização fraudulenta do cartão magnético do autor, vítima do "golpe do motoboy". Cerceamento de defesa. Pretensão de colheita de depoimento pessoal do autor. Desnecessidade. As assertivas das partes e as provas produzidas nos autos já permitiam a formação do livre convencimento motivado para

solução da controvérsia. A alvitrada oitiva de depoimento pessoal do autor era dispensável, sobretudo diante dos fatos narrados na exordial, ocorrência de golpe do 'motoboy'. Preliminar do réu rejeitada. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do réu. Operações encadeadas fora do perfil da cliente. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Culpa concorrente afastada. Procedência total dos danos materiais. As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Portanto, não se vislumbra culpa exclusiva ou mesmo concorrente da vítima, a infirmar a responsabilidade do banco. Aliás, se o sistema de segurança do réu fosse seguro, os dados bancários do cliente sequer poderiam ter sido obtidos pelos estelionatários. O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão do autor. Restituição dos valores indevidamente sacados, excluídos quaisquer encargos inerentes às operações fraudulentas. Apelação do réu improvida e recurso do autor provido." (Apelação Cível 1026468-98.2021.8.26.0114, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES julgado em 01/08/2023)

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência de valores via pix não reconhecida – Sentença de procedência – Insurgência do banco réu – Não acolhimento – Autor que nega a transferência de valores via pix – Correspondência eletrônica enviada pelo banco réu que já alertava a solicitação de alteração de senha e suspeita de movimentação atípica na conta, após os fatos aqui tratados – Prova da regularidade das operações contestadas que cabe ao réu, que dela não se desincumbiu - Banco réu que, no exercício de sua atividade lucrativa, deve assumir os riscos ínsitos aos tipos de operações impugnadas – Falha na prestação dos serviços evidente – Sentença mantida – Apelo desprovido." (Apelação Cível 1049349-77.2022.8.26.0100, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 20/07/2023).

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade do banco réu pelo evento danoso.

3. Danos morais

A consumidora indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que

repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico.

Ademais, houve a cobrança indevida das transações fraudulentas, o que resultou em um patamar de fatura muito superior à média usualmente paga pela autora, circunstância que certamente afetou a subsistência da consumidora.

A autora viu-se cobrado indevidamente em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o banco réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade.

Passo a fixar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da reparação por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.

O valor arbitrado será corrigido monetariamente a partir do julgamento em segundo grau (pelo índice adotado pelo TJSP) e sofrerá a incidência de juros de mora na forma da lei a partir da citação (10/06/2024 – fl. 125).

Os juros de mora incidirão, como exposto, incidirão na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Sobre o valor do arbitramento, confira-se precedente desta

Turma julgadora, Apelação Cível 1016683-29.2021.8.26.0562, de minha relatoria, julgado em 19/07/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. DENUNCIAÇÃO À LIDE DO BENEFICIÁRIO. REJEIÇÃO. No caso, discute-se a existência ou não de responsabilidade da instituição financeira por operação bancária efetuada mediante fraude perpetrada por terceiros, não havendo mesmo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão. Desnecessidade da participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão. Eventual direito de regresso dos réus em face de terceiro deverá ser pleiteado por intermédio de processo autônomo. Pedido rejeitado CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. CLONAGEM DE CARTÃO DE CRÉDITO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANOS MORAIS. RECONHECIMENTO. Situação em que os autores foram vítimas de fraude de clonagem do cartão bancário nos dias 14 e 15 de junho de 2021. Realização de compras no cartão de crédito (R\$ 13.108,00) e no débito (R\$ 7.500,22). Desvio do padrão de consumo dos consumidores. A fatura e os extratos bancários juntados demonstraram que os lançamentos impugnados estavam fora do perfil de consumo da autora. Compras realizadas em Estados diferentes e distantes (São Paulo e Espírito Santo). E observaram-se três compras com valores altos (R\$ 12.109,40) destinados à DROGARIA MAIS ECONOMIA, o que chamou atenção e revela estranheza, porque se tratava de uma farmácia. A própria média de consumo das outras faturas anteriores era muito inferior ao valor da fatura impugnada. A prova documental não deixou dúvidas que aquelas operações indicavam que o cartão era objeto de uso indevido. Não era necessário ter enorme experiência investigativa para desconfiar da idoneidade daquelas compras. Falha manifesta do setor de segurança da instituição financeira. Fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do STJ. Danos morais reconhecidos. Os consumidores experimentaram dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Mesmo em Juízo, não houve atendimento à demanda do consumidor, insistindo-se numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, dentro dos parâmetros admitidos pela Turma julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Diante disso, dou provimento ao recurso da autora e condeno o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Este valor arbitrado será corrigido monetariamente a partir do julgamento em segundo grau (pelo índice adotado pelo TJSP) e sofrerá a incidência de juros de mora na forma da lei a partir da citação (10/06/2024 — fl. 125).

Concluindo-se, dá-se provimento ao recurso da autora e nego provimento ao recurso do banco réu.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do banco réu e DOU PROVIMENTO ao recurso da autora para reformar a sentença, julgar a ação procedente em maior extensão e condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) acrescido de correção monetária (a partir do julgamento em segundo grau, adotado o índice previsto na tabela prática do TJSP) e de juros de mora na forma da lei como explicitado no voto (a partir da citação, 10/06/2024 — fl. 125).

Diante do resultado do recurso, modifica-se a distribuição das verbas de sucumbência.

Além de suportar integralmente as custas judiciais (atualizadas), o banco réu também responderá pelos honorários de advogado, esses fixados em 15% do proveito econômico da demanda (somatória dos seguintes itens: (a) valores declarados inexigíveis (fls. 21 e 23) e encargos, todos atualizados desde o ajuizamento e (b) indenização por danos morais, principal com encargos da mora).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator