



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000365684

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067673-50.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ANDERSON CORREA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento, em parte, ao do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55278

APEL. Nº 1067673-50.2024.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

APTE/APDO.: BANCO BRADESCO S/A

APDO/APTE.: ANDERSON CORREA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANO MORAL - Sentença de parcial procedência na origem - Compras em cartões de crédito - Transações não reconhecidas pelo autor - Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas com o uso dos cartões - Transações que fogem ao perfil do consumidor - Falha na prestação do serviço - Aplicação da Súmula 479 do STJ - Declaração de inexigibilidade dos lançamentos, com restituição dos valores indevidamente debitados - Danos morais configurados - “Quantum” fixado em R\$ 8.000,00, em observância aos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade - Sentença reformada, em parte - Ônus sucumbencial a cargo da requerida - Recurso da ré improvido, provido, em parte, o do autor.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral ajuizada por Anderson Correia de Oliveira contra Banco Bradesco S/A, cuja r. sentença de fls. 224/228, de lavra do d. magistrado GUILHERME SILVA E SOUZA, julgou parcialmente procedente os pedidos para *“declarar a nulidade das transações bancárias questionadas nos autos, restituindo as partes ao estado anterior, eventual ressarcimento de quantia efetivamente desembolsada pelo autor no episódio, a ser atualizada desde cada desembolso pelo IPCA, incidindo juros legais mensais pela diferença entre a SELIC e o IPCA desde a citação”*. Sopesados os princípios da sucumbência e da causalidade, carreu à instituição financeira o pagamento das custas e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignadas, apelaram as partes. A instituição requerida (fls. 231/243) sustenta que as transações impugnadas foram realizadas com a

utilização de credenciais do próprio autor (chip e senha), bem como que não há prova concreta da alegada fraude, inexistindo falha na prestação dos serviços. Afirmar que não possui qualquer obrigação contratual ou legal de identificar transações realizadas fora do perfil de consumo habitual de seus clientes, sendo evidente a ausência de responsabilidade no caso concreto, em razão do disposto no art. 14, §3º, do CDC (culpa exclusiva de terceiro/vítima).

Por sua vez, o autor, de forma adesiva (fls. 253/259), pugna pela condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00.

Recursos regularmente processados, com resposta do autor (fls. 249/252), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação do autor é no sentido de que é cliente da requerida há anos, possuindo dois cartões de crédito bandeira “Neo Visa Platinum” nº 4641.XXXX.XXXX.1397 e “Visa Infinite” nº 4066.XXXX.XXXX.7544. Relata que, ao longo da relação, utilizou os cartões poucas vezes, em compras pontuais, motivo pelo qual os valores das faturas não eram elevados (média de gastos dos últimos quatro meses do cartão “Visa Platinum” foi de R\$ 141,61 e do cartão “Visa Infinite” foi de R\$ 2.292,99). Ocorre que, em 19/06/2024, ao não conseguir acessar o aplicativo da ré pelo celular, tomou ciência, na agência bancária, de que constavam cadastrados em sua conta outros quatro números de telefones desconhecidos e, não bastasse, dois dias depois (21/06/2024), deparou-se com várias compras realizadas nos cartões que superaram R\$ 80.000,00. Diz que, muito embora tenha contestado, sua reclamação foi indeferida administrativamente, sob o fundamento da utilização de chip e senha pessoal, cuja guarda é de responsabilidade do cliente, situação que ensejou o ajuizamento da presente ação.

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito

dos recursos repetitivos: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento da Súmula 479 do 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*”.

O cerne da questão é a realização de transações fraudulentas, quais sejam, compras com cartão de crédito, nos valores de R\$ 50.327,52 (Visa Platinum – fls. 43/45) e R\$ 32.520,15 (Visa Infinite – fls. 56/58), no mesmo dia (21/06/2024).

E, na hipótese, não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da ré decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, transações de quantias consideráveis, em cotejo àquelas que o autor normalmente efetua, deveriam ter sido detectadas de forma preventiva, mormente em se tratando de operações realizadas no mesmo dia e que fogem do perfil de consumo do autor, considerando as faturas dos meses anteriores à fraude bancária (fls. 35/42 e 46/55).

Assinala-se que as regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva do autor pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

A propósito, convém assinalar que a requerida sequer comprovou que as operações foram realizadas com uso do chip e senha pessoal, eis que ausente qualquer documento acostado junto à contestação.

Destarte, não comprovada a relação jurídica da qual advieram os débitos, é mesmo caso de declarar inexigíveis os valores das compras contestadas pelo autor e condenar a ré à restituição de eventual quantia efetivamente desembolsada pelo autor no episódio, nos termos da r. sentença.

No tocante aos danos morais, respeitado o entendimento do Magistrado, entendo cabíveis na espécie, eis que o autor suportou abalo em razão das compras efetuadas em seu nome, inclusive com a negativação em órgão de proteção ao crédito (fls. 121/122).

Ademais, o autor não logrou solucionar a questão extrajudicialmente junto à instituição requerida, que poderia, desde logo, ter se prontificado a solucionar o impasse. Assim, aplica-se ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, eis que o autor despendeu tempo útil em razão da postura desidiosa da ré, necessitando ajuizar a presente ação judicial para obter a satisfação de seu direito.

No que diz respeito ao “quantum”, a indenização deve se basear em critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva.

Na hipótese dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado e os demais parâmetros norteadores acima declinados, entendo adequado o valor da indenização em R\$ 8.000,00, com correção monetária desde o

arbitramento (publicação do acórdão), conforme Súmula 362 do STJ, e juros de mora desde a citação.

Por oportuno, ressalta-se que na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ).

Por fim, em cumprimento ao disposto no art. 85, §11, do CPC, majora-se a verba honorária de sucumbência devida ao patrono do autor para 12% do valor da condenação.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso da ré e dou parcial provimento ao recurso do autor.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora