



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374681

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004408-92.2023.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelado CARLOS OSMAR FERREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1004408-92.2023.8.26.0266

Comarca: Itanhaém– SP - 3ª Vara

Juiz de 1ª Instância: Rafael Vieira Patara

Ação: Obrigação de fazer e indenizatória

Apelantes: Banco Bradesco S.A. e Banco do Brasil S.A.

Apelado: Carlos Osmar Ferreira

VOTO 2761

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE E TUTELA DE URGÊNCIA. CARTÃO DE CRÉDITO. TÍTULO FRAUDADO. DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DOS RÉUS. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

Efeito suspensivo - resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo pelas partes, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação - Ilegitimidade passiva do corréu Banco do Brasil – impossibilidade – aplica-se a teoria da asserção à legitimidade “ad causam”, de modo que essa deve ser aferida à luz do que o autor afirmou na petição inicial, bastando a possibilidade da existência de relação jurídica entre as partes – apelante Banco Bradesco, alega que não pode ser responsabilizado por uma fraude perpetrada junto a conta e ao cartão de crédito do autor – descabimento - não trouxe qualquer elemento apto a comprovar que a compra/operação que gerou o título junto àquela instituição tenha sido realizado pelo apelado – apelante Banco do Brasil, aduz culpa da vítima – não comprovada - embora tenha informado que o pagamento fora efetuado em terminal de autoatendimento por meio de cartão e senha, não trouxe aos autos qualquer imagem que coloque o apelado em qualquer dos seus terminais de autoatendimentos efetuando a indigitada operação, tendo em vista que todos possuem câmeras. Dano moral configurado – mantido o quantum fixado. Sentença mantida. Apelação dos réus. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelos réus em face da sentença exarada às f. 263/271, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara da Comarca de Itanhaém/SP, que julgou procedente a ação declaratória de

inexistência de débito c/c pedido de danos morais e restituição em dobro, nos seguintes termos: “(...) **JULGO PROCEDENTE a ação, para DECLARAR inexigível o débito apontado na inicial, DECLARAR inexistente o negócio jurídico realizado em nome do autor também indicado na exordial, CONDENAR as requeridas, solidariamente, a restituir ao requerente os valores que arcou com a operação fraudulenta impugnada, atualizado monetariamente a partir do desembolso e acrescidos de juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, bem como para CONDENAR as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devidamente atualizados pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça a partir desta data (Súmula nº 362, do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, também, a partir desta data, julgando extinto o processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbentes, arcarão os requeridos, solidariamente, com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte adversa que ora arbitro em 15% do valor da condenação, com suporte no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”, (f. 270).**

Apela o réu Banco Bradesco, (f. 274/288), requer, preliminarmente, efeito suspensivo até o julgamento final do recurso. No mérito, argumenta falta de comprovação da existência de qualquer vínculo do apelado com o Banco, não podendo ser responsabilizado por uma fraude perpetrada junto a conta e ao cartão de crédito do autor com o Banco do Brasil. Requer seja dado provimento ao recurso fim de reformar a r. sentença, julgando improcedente a presente ação. Subsidiariamente, que seja afastada a condenação por dano moral ou o *quantum* reduzido.

Recorre o Banco do Brasil, (f. 293/333), requerendo que o recurso seja recebido nos efeitos devolutivos e suspensivos, a fim de evitar dano irreparável à parte ora apelante. Alega ilegitimidade passiva.

No mérito, sustenta que as transações reclamadas foram feitas mediante uso de cartão e senha em terminal de autoatendimento. O bloqueio fora efetuado antes mesmo do contato, contudo, o bloqueio provisório de tarja impede apenas transações realizadas de forma não presencial. Alega conduta do cliente e de terceiro como relevante e fundamental para as circunstâncias ou ao menos deve ficar reconhecido a culpa concorrente do autor, com a consequente meação dos prejuízos. Refuta indenização por dano moral e inversão da prova. Pugna pela reforma da r. sentença para que seja acolhida as preliminares, julgando a ação improcedente.

Foram apresentadas as contrarrazões, (f.

337/341), pela manutenção da r. sentença.

Recursos tempestivos. Preparos recolhidos, (f. 290 e 335).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cumpre observar que resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo pelas partes, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

Preliminarmente, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva do corréu apelante Banco do Brasil, na medida em que se aplica a teoria da asserção à legitimidade “ad causam”, de modo que essa deve ser aferida à luz do que o autor afirmou na petição inicial, bastando a possibilidade da existência de relação jurídica entre as partes, independentemente de comprovação, que deverá ser objeto de contraditório durante o processo.

É ação de ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de danos morais e restituição em dobro de valores pagos indevidamente e tutela de urgência, na qual o autor, na condição de cliente do réu, pleiteia devolução à conta do valor de R\$ 12.204,00 retirados indevidamente; que o Banco se abstenha de lançar a cobrança indevida no cartão de crédito, inclusive de multa e juros; providencie a retirada da restrição dos seus dados dos cadastros de inadimplentes; condenação solidária dos bancos réus na devolução em dobro dos valores descontados indevidamente da conta e a reparação por dano moral, decorrente da operação fraudulenta.

Consta, da inicial, que o autor possui conta junto ao Banco do Brasil, onde recebe os seus proventos. No dia 24 de março de 2023, recebeu uma ligação do banco para verificar a veracidade de uma compra no valor de R\$ 19.000,00 de título BCO junto ao Banco Bradesco, na cidade do Rio de Janeiro, através do seu cartão de crédito. Informou que a compra não era legítima e recebeu a resposta de que seria cancelada e, por motivos de segurança, o seu cartão de crédito foi cancelado.

Em 27 de março de 2023, dirigiu-se até a agência para verificar a situação de sua conta e soube pelo gerente que a conta estava bloqueada e o cartão de crédito cancelado. No entanto, ao

verificar o aplicativo do banco, constava uma fatura no valor de R\$ 20.154,75. Já no dia 10.04.2023, foi debitado o valor de R\$ 12.204,00 (doze mil, duzentos e quatro reais) de sua conta, sendo parte desse valor o seu saldo bancário e outra parte cheque especial, deixando a sua conta negativa, o débito remanescente foi inscrito nos cadastros de inadimplentes e tem recebido cobranças com juros do valor indevido.

O autor entende que houve falha no serviço bancário e atribui responsabilidade aos Bancos corréus pelo evento danoso. Daí o ajuizamento da ação.

Foram indeferidas a gratuidade, a liminar e determinada a citação (f. 35 e 53/54).

Citados, as instituições financeiras contestaram o feito e apresentaram documentos. O autor se manifestou em réplica, e o feito foi sentenciado.

Julgado procedente o pedido inicial, sobreveio os apelos das instituições bancárias.

Primeiramente, cumpre mencionar ser indubitoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da apelada frente à estrutura técnica e financeira do réu. (CDC, art. 2º e art. 3º e Súmula 297 do STJ).

Pela documentação acostada aos autos, é possível concluir que o autor foi vítima de golpe.

Embora não se tenha informações detalhadas a respeito da dinâmica da fraude, o que se pode verificar do documento acostado às f. 22/23, é que o tão logo teve conhecimento das transações desconhecidas o autor contestou.

Pela versão dos fatos apresentada na inicial, o autor teria recebido contato telefônico do Banco do Brasil, para verificar a veracidade de uma compra no valor de R\$ 19.000,00, e ante desconhecimento da operação, teria solicitado bloqueio. Posteriormente, o apelado teria verificado a existência do lançamento do título do Banco Bradesco em sua fatura, onde teria constatado a operação fraudulenta.

O banco Bradesco, embora alegue que não pode ser responsabilizado por uma fraude perpetrada junto a conta e ao cartão de crédito do autor, não trouxe qualquer elemento apto a comprovar

que a compra/operação que gerou o título junto àquela instituição tenha sido realizado pelo apelado.

O Banco do Brasil, por sua vez, embora tenha informado que o pagamento fora efetuado em terminal de autoatendimento por meio de cartão e senha, não trouxe aos autos qualquer imagem que coloque o apelado em qualquer dos seus terminais de autoatendimentos efetuando a indigitada operação, tendo em vista que todos possuem câmeras. Também, não refutou os argumentos do autor de que informou que a operação não era legítima.

Ambas as instituições deixaram de comprovar a regularidade da contratação e do pagamento do título mencionado na inicial ou de demonstrar tenha contribuído o apelado, com a ocorrência da fraude.

A sentença fundamentou a procedência dos pedidos, nos seguintes termos:

“(...) E, no caso em tela, a hipossuficiência do requerente carrega aos requeridos o ônus de provar a legalidade dos negócios jurídicos impugnados no pedido inicial.

Assim, incumbiria aos requeridos trazerem aos autos prova segura de que a compra impugnada foi efetivamente realizada pelo requerente e se deu de acordo com a legalidade, o que, todavia, não foi feito ou provado por eles.

Ademais, é certo que a operação realizada em nome do autor desborda e muito de seu perfil de consumo, certo sendo que possui a parte requerida meios de impedir a celebração de operações suspeitas, mediante confirmação junto aos clientes, o que não fora feito no caso em tela.

Por tais razões, evidencia-se, no caso em tela, vício de consentimento nas contratações, consistente em erro substancial quanto ao objeto, conforme artigo 139 do Código Civil, o que acarreta nulidade das operações realizadas em nome do autor e impugnadas na exordial.

Dito isso, aplica-se no caso da responsabilidade dos requeridos a teoria do risco profissional, segundo a qual todos aqueles que se dediquem a atividade comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa da vítima, de caso fortuito ou

força maior.

Empresas do porte dos requeridos, por exercer atividade no mercado financeiro com fins altamente lucrativos, devem assumir o risco dos danos que vierem a causar por si ou por seus prepostos, não havendo nos autos qualquer prova de culpa exclusiva do autor e tampouco de ocorrência de caso fortuito ou força maior.

(...)

Deve, portanto, a parte requerida assumir os riscos a que está exposta no mercado, devendo arcar com as consequências pelo evento danoso, assim como dispõem os artigos 186 do Código Civil e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, não se pode esquecer que cabe às instituições financeiras, como visto, atuar dentro das regras estabelecidas em defesa do consumidor, com clareza e fornecimento de informações precisas aos seus consumidores.

E a parte requerida não comprovou a legalidade da operação apontada na inicial, não provando que fora o requerente que celebrou o negócio jurídico impugnado, não se podendo olvidar, como visto, que se trata de operação que desborda de seu perfil de consumo.

O autor, por sua vez, teve operação realizada em seu nome que extrapola seu padrão de consumo, sem que referida compra tenha qualquer manto de legitimidade.

Assim, a conduta da parte requerida ensejou débito ilegal e redução substancial da capacidade alimentar do autor, pois superou em muito o valor do benefício previdenciário que recebe para sua subsistência, tendo sido debitado também de seu limite de cheque especial.

Essa circunstância, por si só, enseja a responsabilização, quanto mais a restituição dos valores que foram cobrados, uma vez que tais condutas adotadas por essas empresas denotam claramente o interesse em que seus lucros sejam majorados, independentemente de quem estejam sendo cobrados os valores.

De rigor, portanto, a procedência da ação, no sentido de se responsabilizar a parte requerida pelas operações irregulares, bem como para determinar a restituição dos valores despendidos pelo autor na operação apontada no pedido inicial. (...)", (f. 267/269).

Nessas condições, andou bem o D. Juízo de origem ao reconhecer a responsabilidade dos corréus pelos danos suportados pelo consumidor.

É que incide na hipótese, o disposto no § 1º do art. 14 do CDC: *“Art. 14. 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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”*.

As instituições financeiras respondem, portanto, objetivamente pelos danos causados. E, de acordo com a teoria do risco, as fraudes praticadas por terceiro são riscos assumidos na condição de fornecedores de serviços e produtos, de modo que deve responder pelos danos causados, independentemente de culpa. A falha na prestação dos serviços não deve ser transferida ao cliente, que no caso é parte mais vulnerável da relação.

Assim, em que pesem os argumentos dos apelantes, considero que estão presentes todos os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, caracterizado o dever de indenizar.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do

Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno.

IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.", (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).

Em relação ao dano moral, eis que os fatos e provas dos autos evidenciam abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização por dano moral.

O ato ilícito indenizável emerge das sensações de frustração e angústia impostas ao autor a partir da falha dos bancos réus, em patente violação à legítima expectativa de segurança do consumidor. Não há dúvida de que a conduta dos corréus viola o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem material e moral, porquanto houve emissão de um título em nome do apelado em valor expressivo e que ele afirma desconhecer; débito em sua conta bancária que superou o valor de sua receita mensal, tendo grave prejuízo para sua subsistência; abertura de cadastro negativo em seu nome, visto que fora vítima de fraude.

Na fixação do dano moral, o montante não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Daí por que se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir

uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização - sancionatória e educativa, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido, sem que dele advenha, é certo, o enriquecimento sem causa.

Assim, em que pese a irresignação dos apelantes, não há falar em afastamento do dano moral ou que o *quantum* arbitrado é elevado, merecendo a redução.

O magistrado de origem, ao estabelecer o valor a título de indenização por danos morais, já considerou o tempo empenhado para a resolução da questão, a gravidade da conduta do réu e ao dano presumido ao autor.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, que declarou inexigíveis os débitos e condenou o réu no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$6.000,00. Inconformismo do réu. I. Alegação de inscrição indevida do nome do consumidor perante os cadastros de proteção ao crédito por débito inexistente. Ausência de prova da contratação que resultou na negativação. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor com inversão do ônus da prova – Inexigibilidade dos débitos bem reconhecida diante da falta de prova da contratação. III. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$6.000,00 (seis mil reais), que não comporta alteração, diante das particularidades do caso. IV. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1017459-52.2024.8.26.0003; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

“APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL. PARCIAL PROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. Apelação da ré contra sentença que declarou a inexistência da relação jurídica, inexigibilidade do débito objeto de negativação e a condenou ao pagamento de indenização por dano moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Definir (i) se a ré é parte legítima para figurar no polo passivo, (ii) se existe, ou não, relação jurídica entre as partes, (iii) a ocorrência de falha na prestação de serviços, e (iv) a configuração de dano

moral indenizável e, em caso positivo, o valor adequado para indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR. 1. *O exame de legitimidade das partes se faz in statu assertionis, que evidencia pertinência subjetiva da ré para a lide.* 2. *Negada a existência de relação jurídica pelo autor, a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência e, extrajudicialmente, reconheceu a ocorrência de fraude.* 3. *Contratação fraudulenta que implica falha na prestação do serviço e enseja responsabilização da instituição financeira.* 4. *A negativação indevida, decorrente de relação jurídica inexistente, configura dano moral "in re ipsa", revelando-se adequada a quantia arbitrada (R\$6.000,00), por não implicar enriquecimento sem causa e configurar punição razoável e proporcional à ré.*

IV. LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA: CDC, art. 14; CC, art. 944; STJ, Súmula 479; AgInt no AREsp 2426703/SP. **NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.** (TJSP; *Apelação Cível 1000457-66.2024.8.26.0004*; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024)

Assim, não merece reparo e deve ser mantido, porque foi fixado com atenção aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, sem se revelar excessivo para a circunstância e sem gerar o enriquecimento sem causa da parte. O mesmo ocorre com os honorários sucumbenciais, arbitrados com critério pelo magistrado de origem, e que não merece reparo.

Por fim, pode-se concluir que as alegações dos apelantes não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida.

Logo, pode-se concluir que as alegações dos apelantes não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Em decorrência do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária para 17% do valor da condenação, ficando mantida a disciplina da sucumbência imposta em primeiro grau.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos de ambos os réus.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator