



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383118

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1166645-86.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado VIVIAN RACHEL AMUI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16962

Apelação Cível nº: 1166645-86.2023.8.26.0100

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Vivian Rachel Amui

Comarca: São Paulo

Apelação. Ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com obrigação de fazer e reparação por danos morais. Cartão de crédito. Sentença que declarou a inexigibilidade do débito e condenou o banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais. Falha de serviço da instituição financeira. Dever de segurança. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do negócio. Inclusão indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Indenização por danos morais bem fixada. Precedentes. Sentença mantida.
Recurso improvido.

Trata-se de apelação contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com obrigação de fazer e reparação por danos morais movida por Vivian Rachel Amui em face de Banco Santander Brasil S/A, julgou procedente o pedido para declarar a inexistência do débito e condenar o requerido ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais.

Apela Banco Santander Brasil S/A, impugnando a condenação, com o argumento de ausência de prova de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Aplica-se a legislação consumerista, uma vez que a relação entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade das fornecedoras objetiva, uma vez que segundo 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”.

Registra-se que é aplicável a inversão do ônus da prova prevista no CDC, por força da Súmula nº 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A situação também se amolda perfeitamente à Súmula nº 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”.*

Ou seja, nesse caso, para que o prestador de serviços responda, basta que se configure o dano e o nexo causal, sendo irrelevante a culpa.

Perfeitamente comprovados o dano e o nexo causal, não se podendo conferir à autora autor nem a culpa exclusiva pelo evento ou mesmo a ocorrência de caso fortuito.

Consta da inicial que a autora é cliente da instituição financeira e em agosto de 2021 recebeu cobrança de compras realizadas por meio de cartão de crédito e contratação de empréstimo que desconhecia. As tentativas de solução junto ao banco foram infrutíferas e seu nome acabou incluído em cadastro de inadimplentes, o que o levou a ajuizar a presente demanda.

Pois bem. A instituição bancária tem o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de compras suspeitas em nome do consumidor, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso, o banco não se desincumbiu do ônus probatório, deixando de trazer aos autos elementos para comprovar a regularidade da emissão do cartão de crédito e de empréstimo realizados por meio de fraude.

Em apelação, o banco alega que a autora não teria demonstrado abalo moral passíveis de indenização.

Contudo, razão não lhe assiste.

No caso, a falha de segurança que permitiu o acesso indevido por terceiro e fraude por meio de uso de cartão de crédito e contratação de empréstimo à revelia da consumidora é evidente. E mesmo após contestação dos gastos por meio de cartão de

crédito e do empréstimo fraudulento houve a indevida inclusão de seu nome em cadastro de inadimplentes.

Como bem pontuado pela r. sentença, “*A inexistência de contratação de Crédito Unificado com Proteção 320000281020, vinculada diretamente em sua conta bancária, também foi reconhecida por sentença proferida nos autos 1166673-54.2023.8.26.0100, em trâmite perante a 23a. Vara Cível do Foro Central da Capital, atualmente a aguardar o julgamento de apelação em sede recursal. Tudo indica que, nesse mesmo contexto, houve esses falsos débitos discutidos nestes autos atribuídos à autora, até porque não apresentado o pertinente instrumento subscrito por ela e os valores destoam do perfil dela. Deve, portanto, prevalecer a verossímil versão da autora.*” (fls. 306)

Ao deixar de agir com a segurança mínima necessária para evitar fraudes dessa natureza, a instituição financeira responde objetiva e solidariamente pelos riscos da sua atividade.

Nesse sentido, a jurisprudência do C. STJ:

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 n. 596.237/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/2/2015, DJe de 12/2/2015.)

PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA.

1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes.

Precedentes.

2.- Agravo Regimental improvido.

(PET no AgRg no REsp n. 1.391.029/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 4/2/2014, DJe de 17/2/2014.)

CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. EXTRAVIO.

1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação.

2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação.

Poderá exercer sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência.

3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes.

4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

5. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.058.221/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 4/10/2011, DJe de 14/10/2011.)

Passo à análise da condenação ao pagamento por danos morais.

Houve negativação indevida do débito, conduta lesiva à esfera de direito extrapatrimoniais da pessoa, gerando o direito de indenizar, em vista do abalo ao crédito do prejudicado.

Caracterizado, no caso, abalo moral *in re ipsa*, sendo desnecessário que se comprove abalo efetivo ao crédito ou que tenha passado por situação vexaminosa em virtude dessa circunstância.

Trata-se de matéria pacificada no âmbito do STJ: “*A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência*” (AgRg. no Ag. 1.366.890, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 27.9.2011).

Assim os precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedidos de repetição duplicada do indébito e de indenização por danos morais – Negativa de contratação de cartão de crédito DOS DANOS MORAIS – Negativação de dados – O dano moral é inegável, tendo em vista que o requerido incluiu o nome do autor nos cadastros de inadimplentes em relação ao débito impugnado, causando-lhe constrangimento - Dano moral *in re ipsa*, ou seja, aquele que, por ser presumido, dispensa comprovação – Precedentes do STJ – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005189-41.2017.8.26.0229; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

Sobre a indenização devida a título de danos morais, é importante destacar que a jurisprudência consolidada estabelece que a fixação da indenização por danos morais não deve se dar de forma arbitrária, mas em valor suficiente para, à luz das particularidades do caso concreto e da capacidade econômica das partes envolvidas, desestimular práticas ilícitas por parte do ofensor, porém sem com isso propiciar o enriquecimento sem causa da vítima.

Dito isso, o valor fixado na r. sentença, em R\$ 10.000,00 (dez mil

reais), revela-se adequado, estando em consonância com os parâmetros mencionados e com os valores usualmente estabelecidos pela jurisprudência deste Egrégio Tribunal em casos análogos:

APELAÇÃO. Ação de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. Negativação. Sentença de improcedência. Insurgência. Alegação autoral de desconhecimento dos débitos negativados. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que decorre o art. 6º, VIII, do CPC. Ônus de demonstrar a regularidade da negativação que recai sobre o titular do crédito. Caso dos autos. Documentos que não comprovam a relação de consumo. Existência e titularidade do crédito não demonstradas. Conjunto de provas apresentado pelo requerido que se limita à anexação de telas sistêmicas, as quais constituem documentos unilaterais sem força probatória, quando ausentes outros documentos que lhe deem supedâneo. Ilicitude da negativação. Dano moral cabido e arbitrado em R\$ 10.000,00. Alteração do valor da causa que obedece ao disposto no artigo 292, §3º do CPC. Sentença de improcedência que deve ser reformada em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1016398-87.2023.8.26.0005; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATAÇÃO FRAUDELENTA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FALSIDADE ATESTADA POR PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTAS NO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. VALOR MANTIDO. 1. Trata-se de recurso de apelação em que a recorrente se insurge contra sentença que julgou procedente a ação. 2. O sucesso da fraude decorreu, mormente, da falha do sistema de segurança dos requeridos, que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo pessoal consignado. Responsabilidade objetiva reconhecida. 3. Cabível, portanto, repetição de indébito na forma simples por ser este o pedido inicial da parte autora. 4. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 10.000,00, em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Turma Julgadora. 5.

Sentença mantida. Recurso improvido.

**(TJSP; Apelação Cível 1015930-81.2020.8.26.0344;
Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador:
12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 5ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2024; Data de
Registro: 06/07/2024)**

Desse modo, a r. sentença deve ser mantida, por seus próprios fundamentos e pelos que ora se acrescenta.

Pelo exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Pela sucumbência recursal, majoro os honorários para 20% do *quantum* fixado na instância originária, na forma do art. 85, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR