



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384928

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000397-46.2024.8.26.0634, da Comarca de Tremembé, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MICHEL RODRIGO DA SILVA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1000397-46.2024.8.26.0634

COMARCA: Tremembé – 1ª Vara

APELANTE: Banco Bradesco S/A.

APELADO: Michel Rodrigo da Silva

INTERESSADA: Unilever Brasil Gelados Ltda.

Voto nº 11.224

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS
E MORAIS.**

I. Caso em Exame:

Indenização por danos materiais e morais. Débito indevido em cartão de crédito. Declaração de inexistência do débito, restituição em dobro e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão:

Responsabilidade do Banco Bradesco S/A. por falha na prestação de serviço ao não detectar e bloquear a transação fraudulenta e a existência de danos morais passíveis de indenização.

III. Razões de Decidir:

A instituição financeira falhou na detecção e bloqueio da operação impugnada, caracterizando responsabilidade objetiva por fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ. Ausência de repercussão de ordem moral que justificasse reparação autônoma, pois não houve inscrição indevida em cadastros de inadimplentes ou impacto expressivo na esfera pessoal do autor.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso parcialmente provido para excluir a indenização por dano moral, mantendo-se a condenação por danos

materiais.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Ausência de prova de dano moral impede indenização autônoma.

Vistos.

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais movida por Michel Rodrigo da Silva em face de Banco Bradesco S/A. e Unilever Brasil Ltda. alegando que, ao tentar realizar a compra de um sorvete no valor de R\$ 24,00 junto a um funcionário da empresa Ré, acabou sendo vítima de fraude, com débito indevido de R\$ 4.524,00 em seu cartão de crédito. Tentou solucionar o problema junto à instituição financeira, mas não obteve êxito, tendo suportado prejuízos materiais e morais. Requereu, ao final, a declaração de inexistência do débito, restituição em dobro do valor debitado, além da condenação das Rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio a sentença (fls. 382/393) que julgou parcialmente procedente a ação para condenar o Banco Bradesco S/A. ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do CDC, e julgando improcedentes os pedidos em face da corré Unilever Brasil Ltda.

Apelou o Banco Bradesco S/A (fls. 406/426), sustentando, em síntese, a ausência de responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo Autor, argumentando que não houve falha na prestação do serviço bancário, tampouco nexo causal entre sua conduta e os danos alegados, tendo sido a transação realizada mediante digitação de senha pessoal, o que afastaria sua responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Requeru a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda.

Contrarrazões às fls. 432/434.

Recurso tempestivo e preparo recolhido às fls. 427/428.

É o relatório.

A pretensão deduzida merece parcial acolhida.

Trata-se de ação em que o consumidor informou ter tentado realizar a compra de um sorvete no valor de R\$24,00, sendo surpreendido com débito no valor de R\$4.524,00 em seu cartão de crédito. A transação, contestada imediatamente junto à instituição financeira, foi processada em máquina móvel utilizada por ambulante, e a liquidação foi promovida sem qualquer mecanismo de segurança adicional, mesmo diante da atipicidade evidente do valor em relação ao padrão de consumo do cliente.

A conduta da instituição financeira mostrou-se insuficiente no tocante à detecção e bloqueio da operação impugnada. O histórico de consumo da parte Autora revelou padrão de gastos modesto, sendo a compra em questão visivelmente destoante do padrão de gastos.

Não se constatou qualquer providência, por parte do banco, no sentido de bloquear a transação impugnada, configurando falha na prestação do serviço.

A responsabilização decorreu do risco inerente à atividade desempenhada, caracterizando fortuito interno, nos moldes já consagrados na jurisprudência, inclusive no enunciado da Súmula 479 do C. 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.”

Inaceitável a alegação de que o uso da senha afastaria a responsabilidade, pois a segurança do serviço prestado deve abranger não apenas a autorização formal da compra, mas também sua compatibilidade com o perfil do cliente e com os parâmetros normais de risco.

A prova documental constante nos autos corroborou a narrativa inicial. O Autor apresentou contestação imediata ao lançamento e formalizou reclamação junto à central de atendimento da instituição, sem sucesso.

Ainda que tenha havido participação involuntária do consumidor, a ausência de medidas eficazes por parte da instituição financeira manteve íntegro o nexo causal e evidenciou a falha de segurança do sistema. Eventual erro de percepção do Autor, se existente, não seria suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme previsto no art. 14 do CDC.

Por outro lado, não se vislumbrou nos autos repercussão de ordem moral que justificasse reparação autônoma. A parte Autora não demonstrou inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, bloqueios de crédito ou impacto expressivo em sua esfera pessoal. Inexistindo prova do prejuízo extrapatrimonial, o pedido de indenização por danos morais não poderia ser acolhido.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco requerido. 1. Fraude praticada por terceiro. Visor adulterado da maquina. O fraudador, ao se passar por prestador de serviços

contratado pela autora, promoveu a cobrança em máquina de cartão que indicou no visor a quantia de R\$ 50,00, mas que, na verdade, realizou operações que totalizam de R\$ 14.999,98. 2. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Gastos autorizados que destoam do perfil de compra do consumidor. Precedentes desta C. Câmara em relação aos golpes do "presente falso" e do "visor adulterado" da maquineta. Sentença mantida. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1013139-66.2023.8.26.0011; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).

“Ação indenizatória - Danos materiais - Prestação de serviços – Golpe da maquininha de cartão com visor adulterado - Pagamento de água mineral, no valor de 16,00, por meio da maquineta da ré "Pagseguro" – Vendedor que fez debitar a quantia de R\$ 6.800,00 – Ré que não juntou qualquer documento que pudesse evidenciar a responsabilidade da autora pela compra refutada, nem que a tecnologia utilizada nas maquinetas "Pagseguro" estivesse isenta de falha - Ré que não se desincumbiu do ônus da contraprova, consoante preceituado no art. 373, II, do atual CPC e no art. 6º, VIII, do CDC - Vulnerabilidade do sistema da instituição intermediadora de pagamentos que dá ensejo à responsabilidade objetiva, tratando-se de fortuito interno - Dever de indenizar os danos materiais reconhecido – Valor desembolsado pela autora que deve ser ressarcido pela ré – Sentença que deve subsistir nesse ponto. Responsabilidade civil – Dano moral – Ausência de prova de que a quantia descontada indevidamente, objeto de fraude, tivesse prejudicado a subsistência da autora ou ocasionado inscrição desabonadora em nome dela - Não se cuidando de dano moral puro, a prova da respectiva ocorrência cabia à autora (art. 373, I, do atual CPC), ônus do qual ela não se desincumbiu - Indenização por danos morais que não se legitima – Condenação a esse título afastada – Sentença reformada nesse ponto - Decretada a procedência parcial da ação – Apelo da ré provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1025477-57.2022.8.26.0577; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 08/02/2024).

Considera-se prequestionada toda matéria

infraconstitucional e constitucional, observando-se que já pacificado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça que, tratando-se de prequestionamento, fazia-se desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando para tanto que a questão posta tivesse sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Posto isso, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A. para excluir a indenização por dano moral, mantida, no mais, a sentença recorrida, inclusive na condenação em custas, despesas processuais e honorários advocatícios, como estabelecidos.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora