



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389960

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041129-62.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA JOSÉ BEZERRA BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 2612 – 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO: 1041129-62.2023.8.26.0001

APELANTE: MARIA JOSÉ BEZERRA BARBOSA

APELADO: BANCO CSF S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória de dano moral ajuizada por Maria José Bezerra Barbosa contra Banco CSF S/A, alegando clonagem de cartão de crédito e uso indevido, gerando débito de R\$ 25.444,31. Sentença declarou a inexigibilidade do débito e fixou indenização por danos morais em R\$ 3.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste na majoração da indenização por danos morais, inicialmente fixada em R\$ 3.000,00, para R\$ 15.000,00, em razão do sofrimento e transtornos causados à autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Incontroverso que a autora foi vítima de fraude bancária, evidenciando falha de segurança do banco réu. Aplicação da responsabilidade objetiva à luz do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando a natureza do dano, a gravidade da culpa, o caráter pedagógico da indenização e o tempo dispendido pela recorrente para solução do problema, o valor de R\$ 3.000,00 mostra-se irrisório, devendo ser majorado para R\$ 5.000,00, segundo precedente desta C. Câmara e do princípio da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas de segurança que resultem em fraudes. 2. A majoração da indenização por danos morais deve considerar a gravidade do dano e o caráter pedagógico da reprimenda.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 406 e 389; Código de Processo Civil, art. 85, §§2º e 11; art. 1.026, §2º.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1136589-70.2023.8.26.0100, Rel. Rebello Pinho, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 24/03/2025.

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença de fls. 190/194 que julgou procedente a AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DANOS MORAIS CC TUTELA DE URGÊNCIA movida por **MARIA JOSÉ BEZERRA BARBOSA** em face de **BANCO CSF S/A** para declarar a inexigibilidade do débito discutido na inicial, confirmando a tutela provisória de urgência concedida, às de fls. 62. No mais, condenou o banco réu ao pagamento da indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00 corrigidos monetariamente desde a publicação da sentença e acrescidos de juros de legais de mora desde a citação.

Sustenta a apelante que cabível a majoração da indenização por danos morais, pois tentou solucionar a situação de forma extrajudicial, em diversos canais, porém sem sucesso. Alega que o banco seguiu com as cobranças indevidas, conforme protocolos de atendimento de números: 64602634, bem como, protocolo de contestação: 0064495896/ 0064495905 / 0064495889. Além disso, realizou uma reclamação formal no website: reclameaqui.com.br, na qual, também não obteve êxito. Aduz, ainda, que foi obrigada a reorganizar sua rotina e suportar significativa perda de tempo para reparar os danos, agravando o sofrimento causado pelo evento ilícito. Requer a majoração dos danos morais no importe de R\$ 15.000,00. (fls. 312/321)

Recurso tempestivo, dispensado de preparo, em razão da gratuidade judiciária concedida, à fl. 62.

Contrarrazões, às fls.325/328.

É o relatório.

Consoante se verifica dos autos, trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA DE DANO MORAL ajuizada por MARIA JOSÉ BEZERRA BARBOSA em face de BANCO CSF S/A, na qual alega que seu cartão de crédito foi clonado e posteriormente usado indevidamente por terceiros, gerando o débito de R\$ 25.444,31.

Alega a autora/apelante que entrou em contato com a operadora de cartão de crédito contestando a compra fraudulenta, porém não obteve êxito. Requereu, em sede de tutela provisória, para que a parte ré se abstinhasse de cobrar os valores, sendo confirmada em sentença, a declaração de inexigibilidade do débito no valor de R\$ 25.444,31 e indenização por dano moral no valor de 15.000,00 (quinze mil reais).

A tutela provisória de urgência foi deferida a fls. 62.

Citado, o réu apresentou contestação a fls. 153/165, defendendo a regularidade das cobranças por não haver fraude. Alegou que as compras foram efetuadas com o chip criptografado e senha pessoal da autora, fatos que excluem a sua responsabilidade. Defendeu a inexistência do dano moral e a improcedência da ação.

Houve réplica a fls. 179/183.

Sobrevindo a r. sentença, ora objurgada.

Pois bem.

Inicialmente, cumpre salientar que a relação entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a Súmula 297 do C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, possibilitando a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII.

Decorre disto que, como fornecedora de serviços, as instituições financeiras têm o dever de zelar pela segurança do sistema que disponibilizam.

Respondem, assim, as instituições financeiras rés objetivamente (artigo 14 do CDC) por danos relativos a fraudes e delitos no âmbito de suas operações, sendo que só não serão responsabilizadas quando demonstrarem que o defeito inexistente, ou fato exclusivo da vítima ou terceiro.

A r. sentença declarou a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 25.444,31 e indenização por danos morais no importe de R\$ 3,000,00 de modo que não houve apelo do banco réu/ora apelado, somente da autora que requer a majoração para R\$ 15.000,00.

No caso concreto, incontroverso que a autora fora vítima de fraude bancária, tendo a autora lavrado boletim de ocorrência, fls. 46/48, no dia 20/09/2023 com a ocorrência: 19/09/2023 às 15:40. Assim descrito:

*“Ao sair do ônibus e me encaminhar ao Espaço Cruzeiro do Sul, no caminho fui abordada por um homem que dizia ser do espaço e que estava promovendo um sorteio que custaria o valor de R\$20,00 e o prêmio do mesmo seria de R\$100,00. Eu outras pessoas pagamos os R\$20,00 no cartão. Horas depois, minha filha mais velha **recebeu uma ligação da minha operadora de cartão, informando que o mesmo havia sido bloqueado por tentativa de passar um valor suspeito.** Ao entrar em contato com a operadora, descobri que havia sido passado um valor total R\$6.000,00 em meu cartão pela máquina em nome de Gabriel Victor.”*

Colacionou aos autos o print: *“terça 19/09 – mensagem o seu cartão foi bloqueado”* (fls. 43/45)

Efetuoou registro no site “Reclame aqui” fls. 49/53

URL da reclamação pública:

https://www.reclameaqui.com.br/carrefour-cartao-decredito/cartao-de-credito-clonado_iiT-gys6JD0mqMMjT/

A empresa apelada respondeu a reclamação, no dia 11/10/2023 às 14:55, informando que a autora efetuou as compras com uso de senha.

No caso em tela, a autora/apelante demonstrou as diversas transações irregulares efetuadas em seu no cartão de crédito, às fls. 39 e 40 – discriminadas como:

19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 266,74
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 268,38
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 268,66
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/5 218,15
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 267,38
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 272,18
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 271,11
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 268,17
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 267,98
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 271,19
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/5 221,35
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/5 332,13
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 421,88
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 435,48
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 435,76
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/5 442,84
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/5 453,92
19/09 PAG*Gabrielvictor,SAO PAULO-1/4 560,68

Evidenciando, assim, a falha de segurança do banco réu que não impediu que a fraude fosse perpetrada. Sendo, assim, aplicada a responsabilidade objetiva, à luz do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, afastando a culpa exclusiva de terceiro ou da autora(vítima), não se aplicando ao caso o artigo 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

Soma-se que houve a recusa do réu em ressarcimento, mesmo após constatar sua falha, gerando insegurança e angústia à parte apelante, patente que os transtornos suportados pela parte autora ultrapassaram o mero aborrecimento, como traz visto.

Portanto, no alusivo à pretensão de majoração da indenização por dano moral, e considerando que a dosimetria deve levar em conta a natureza do dano, a gravidade da culpa, a capacidade econômica e as condições pessoais

dos litigantes, além do caráter pedagógico da reprimenda, de maneira a evitar novos fatos similares, o valor arbitrado em R\$ 3.000,00 se mostra irrisório, de modo que deve ser ele elevado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que repara a ofensa à esfera extrapatrimonial da autora pelo tempo dispendido na solução do problema e, ao mesmo tempo, não serve de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, mostrando-se adequado à espécie, configurando um justo meio termo entre o excesso e a deficiência, atendendo, assim, aos pressupostos acima consignados.

Nesse mesmo sentir, precedente desta C. Câmara:

ATO ILÍCITO - Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pelo banco réu, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes a informações da parte cliente protegidas pelo sigilo bancário, e, posteriormente, à conta corrente da parte cliente, com realização de transferências, em curto período de tempo e em valores fora do perfil da parte autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito e defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta da parte autora correntista e, posteriormente, a realização de operações indevidas descritas na inicial, resultando na transferência de valores, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da parte ré na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

DANOS MATERIAIS – Manutenção da r. sentença quanto ao julgamento de procedência do pedido de indenização por danos materiais, para "condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 109.126,31 (cento e nove mil, cento e vinte e seis reais e trinta e um centavos) a título de danos materiais,

atualizados monetariamente e com juros de mora de 1% ao mês desde a data do desfalque" - A retirada indevida de valores na conta corrente da parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista. DANO MORAL – **Manutenção da r. sentença, na parte em que condenou a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$5.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento** - O descumprimento do dever de resguardar a segurança dos dados bancários da parte autora cliente contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1136589-70.2023.8.26.0100; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

Tudo, pois, a justificar a reforma parcial do r. julgado hostilizado, tão somente para elevar o **quantum** indenizatório, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento.

A Lei nº 14.905/2024 trouxe novas regras para cálculo de juros legais de mora e correção monetária, com vigência a partir de 30 de agosto de 2024, consoante alterações realizadas nos artigos 406 e 389, do Código Civil.

Assim, deve ser aplicada correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. TJSP e juros de mora de 1% ao mês, até 29/08/2024. Após tal data, haverá correção monetária pelo IPCA, acrescentando-se como juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC). Caso a variação do

IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa de juros negativa.

Anota-se ainda que: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.” (Súmula 326/STJ).

Por fim, mantida a sucumbência como prolatada na r. sentença, majorando-se os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§2º e 11 do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada por esta Turma toda matéria infra e constitucional suscitada pelas partes, com precípua finalidade de acesso às i. Superiores Instâncias, pelas vias extraordinária e especial, ressaltando-se que, em sede de prequestionamento, torna-se desnecessária citação expressa dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido deliberada, como o fora no teor deste acórdão.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA