



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395514

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020819-56.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CESAR AUGUSTO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1020819-56.2023.8.26.0576
Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0
Comarca: 4ª Vara Cível de São José do Rio Preto
Apelante: Cesar Augusto da Silva
Apelado: Banco do Brasil S/A

Voto nº 1020819-56 –F

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL
PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Apelação contra sentença que julgou improcedente o pedido de reconhecimento da inexistência de débitos em cartão de crédito e indenização por danos morais, alegando falha na prestação de serviços do banco ao permitir transações suspeitas.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar se as transações decorreram de culpa exclusiva da vítima ou terceiro e (ii) se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, com inversão do ônus da prova em favor do consumidor.

4. Falha na segurança do banco ao permitir transações atípicas e suspeitas, violando o dever de segurança e configurando responsabilidade objetiva.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco decorre do risco da atividade, devendo ressarcir prejuízos por fortuito interno. 2. A indenização por danos morais deve considerar o caráter compensatório e punitivo.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII, art. 14, § 1º, art. 47.

Código Civil, art. 927, parágrafo único, art. 389, p. único, art. 406, p. único.

CPC, art. 387, inciso I, art. 98, § 3º, art. 1026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297, Súmula 479, Súmula 362, Súmula 326.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 208/209), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO, na forma do art. 387, inciso I, do CPC, condenando o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios do patrono do réu, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa. Observe-se em relação a ele, contudo, o parágrafo 3º do art. 98 do CPC, ante a gratuidade de Justiça deferida."*

Pleiteia o autor, irresignado, a declaração de inexistência dos débitos impugnados. Destaca que houve falha na prestação de serviços do banco-réu ao permitir transações destoantes de seu perfil. Enfatizou, ainda, ter experimentado danos morais passíveis de serem reparados (fls. 212/220).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 224/253).

É o relatório, no essencial.

Respeitado o posicionamento da i. juíza sentenciante, o recurso comporta parcial provimento.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

Com efeito, como o banco-réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

O cerne da controvérsia reside em esquadriñar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva da vítima ou terceiro e se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Diante da escalada de atos fraudulentos deve o serviço do banco ser capaz de afastar a vulnerabilidade desse fator com operações de segurança na retaguarda do sistema, identificando operações suspeitas, de forma sequencial, em horário atípico e fora do padrão do correntista.

Impende ressaltar, por oportuno, que a defesa do banco-réu se pauta na afirmação de que as compras foram realizadas mediante o uso de cartão e senha – como se evidencia a fls. 228, porém a tela sistêmica apresentada a fls. 231 possui a seguinte informação: *“COMPRA FEITA PELO APP PAY ELO TECLA F10 ESTÁ DISPONÍVEL COM A INFORMAÇÃO DE TRANSAÇÃO EFETUADA POR APROXIMAÇÃO COM CELULAR OU RELÓGIO [...]”*.

Ademais, relatou a instituição financeira que o bloqueio do cartão foi efetuado antes mesmo do contato em razão dos alertas de segurança da central de monitoramento e as transações realizadas foram estornadas preventivamente, mas o certo é que os valores foram novamente cobrados após suposta análise dos fatos.

O banco exibiu as faturas do cartão do autor, sendo que – precisamente às fls. 95/96 – restaram comprovadas as compras em 03/02/2023, o estorno preventivo de valores em 20/03/2023 e a nova inclusão dos débitos em 21/03/2023.

No caso específico, portanto, com base nas alegações e documentos apresentados, tem-se que foram efetuadas operações claramente atípicas, em sequência, envolvendo valores expressivos, mas mesmo assim o sistema de segurança do requerido, apesar de ter detectado a possibilidade de fraude, não bloqueou a conta nem providenciou contato com o cliente, sobretudo para checar quem estava fazendo as movimentações.

Lembre-se que o autor não tem como produzir prova negativa e eventual dúvida reinante nos autos deve ser interpretada em favor do consumidor nos termos do artigo 47 do CDC.

Assim, a fragilidade do sistema bancário, que admite operações claramente suspeitas e destoantes do padrão de consumo do cliente, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço - art. 14, § 1º, do CDC.

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade, pois compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

A alegação de culpa exclusiva da vítima não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme 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.”*

Nem se poderia falar em culpa concorrente porquanto a transação só foi efetuada e consumada em razão da falha do aparato de segurança do réu. A culpa preponderante é do requerido na hipótese.

Aplica-se também ao caso a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, *“A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus.”* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Assim, a responsabilidade do recorrente advém do risco da sua atividade, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil (*“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*).

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve o banco ressarcir os prejuízos suportados pelo requerente, posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

De rigor, portanto, a declaração de inexigibilidade das despesas “YummyBoy”, nos valores de R\$ 852,52, R\$ 742,50 e R\$ 799,99, devendo a instituição financeira providenciar o necessário para cancelar tal débito e os encargos correlatos, cessando as cobranças indevidas, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 1.000,00, até o limite de R\$ 30.000,00.

Também deverá devolver os valores pagos de forma indevida pelo autor., com correção monetária do desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros de mora da citação, nos termos do artigo 405 do CC, em razão da relação contratual existente entre as partes.

De outro lado, não há dúvida de que os fatos relatados na inicial causaram inegável constrangimento, sérios dissabores e vários transtornos ao autor, que teve sua conta violada, além do desvio do tempo produtivo, tudo a resultar num dano moral passível de ser indenizado.

Sobre a possibilidade de se indenizar o mencionado desvio de tempo produtivo, vale ressaltar que *“a ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre”*. (Guglinski, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012).

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”*. (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Outrossim, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *“1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o ‘pretium doloris’, porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.”* (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do “quantum” indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório,

que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câm., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse contexto, deve ser fixada uma indenização no valor de R\$ 5.000,00, apta a preservar o caráter compensatório e punitivo do dano moral.

É devida a correção monetária desde esta data/do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para julgar procedente em parte a demanda da forma acima explicitada.

Arcará o banco-réu, conforme a Súmula 326 do STJ, com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do proveito econômico obtido pelo autor (soma dos valores declarados inexigíveis e da indenização dos danos morais).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA
RELATOR