



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400150

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016466-12.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado ODAIR DONIZETE DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1016466-12.2024.8.26.0196

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Odair Donizete de Souza

Comarca: Franca

Juiz(a): Paulo Sergio Jorge Filho

Voto nº 21.223.

Apelação. Prestação de serviços bancários. Lançamentos não reconhecidos em fatura de cartão de crédito. Operação indevida. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais e tutela de urgência. Sentença de procedência. Recurso da ré.

1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito.

2. Lançamento que destoa completamente do perfil normal de utilização do cartão. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débito inexigível, declarando-se o cancelamento de tal cobrança nas faturas de cartão de crédito.

3. Negativação. Descabimento. A negativação indevida do nome de quem não é devedor provoca dano moral – *in re ipsa* – ao negativado, em razão do abalo de seu crédito.

4. Dano moral. Indenização de R\$ 5.000,00 imposta na sentença deve ser mantida, por se tratar de valor proporcional e adequado para compensar o dano. Correção monetária com base no IPCA (art. 389, parágrafo único, Código Civil) do arbitramento. Alteração da forma de cálculo dos juros de mora, que devem incidir **(a)** pela taxa integral da SELIC, a partir do marco inicial – negativação indevida –, em conjunto com seu fator inerente de correção monetária; **(b) a partir da vigência da Lei 14.905/2024 (30.08.2024)**, com base na **taxa da SELIC, deduzido o IPCA** (art. 406, CC).

5. Honorários advocatícios fixados sobre o valor da condenação no patamar mínimo legal, em observância ao

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

disposto no artigo 85 do Código de Processo Civil.

6. Sentença reformada apenas para alterar os consectários da condenação, nos termos do acórdão. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, que julgou procedente a ação para: **(a)** declarar a inexigibilidade dos valores cobrados nas faturas de cartão de crédito, relativos às transações impugnadas, bem como, os encargos decorrentes de tais lançamentos, com a exclusão do nome do autor dos órgãos de proteção ao crédito, confirmando-se a tutela deferida; **(b)** condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPC-IBGE, desde o arbitramento, e juros de mora de 1% ao mês da data da negativação e com o início da vigência da Lei 14.905/2024, pela taxa SELIC, com a extirpação da variação do IPCA, no período, e com desprezo de eventuais juros negativos; **(c)** condenar o réu ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios de 10% do valor da condenação **(fls. 209/218)**.

A parte ré, ora apelante, pugnando pelo recebimento do recurso em seu duplo efeito e pela improcedência da ação, alega que: **(a)** o cartão de crédito OUROCARD VISA GOLD (Operação 119364166) foi enviado ao endereço do autor e por ele desbloqueado via atendimento eletrônico CABB; **(b)** o plástico foi utilizado; **(c)** não houve falha na prestação de serviço e agiu no exercício regular do direito; **(d)** não foi configurado o dano moral, pugnando, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado a tal título, sob pena de gerar enriquecimento ilícito; **(e)** os honorários advocatícios devem ser arcados por quem deu causa à lide, salientando que foram fixados em valor excessivo **(f)** a correção monetária deve observar a variação do IPCA e os juros de mora deverão ser calculados pela taxa SELIC, com a dedução do IPCA **(fls. 221/245)**.

Vieram aos autos contrarrazões (fls. 249/258).

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso do réu comporta parcial provimento.

1. Inicialmente, não se conhece, por prejudicado, do pedido de atribuição de efeito suspensivo, considerando o julgamento do próprio mérito. Não se olvide que pedido desta espécie deve ser formulado por petição própria (artigo 1.012, caput, do CPC), para possibilitar apreciação antes do julgamento.

2. Deflui da petição inicial a pretensão do autor de obter a declaração de inexigibilidade do débito relativa à compra realizada em seu cartão que alcançou o montante de R\$ 11.512,18, do que resultou, embora tenha tentado resolver a questão administrativamente, na negatização de seu nome.

Por sua vez, o réu defendeu a regularidade de tal cobrança, diante da utilização de cartão de crédito mediante a aposição de senha pessoal e intransferível, juntando telas do sistema para demonstrar que o cartão de crédito foi entregue na residência do autor e que houve a liberação do plástico (fl. 62).

Sobreveio sentença de procedência, contra a qual se insurge o réu.

No ponto em que a sentença declarou a inexigibilidade do débito apontado na inicial, os fatos narrados apontam para fraude praticada por terceiros, seja pela efetiva clonagem do cartão de crédito do autor, seja pela utilização de algum outro meio eletrônico para a consecução da compra, sem sugestão de anuência do cliente, frise-se, em valor e transações que fogem completamente do usual de consumo.

A responsabilidade da instituição bancária ré, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor** que dispõe que: *“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”*, ao passo que seu § 1º prescreve que *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Destarte, nota-se que a operação fraudulenta destoia do perfil de consumo do autor que negou a utilização do cartão para o pagamento de tributos nos valores de R\$ 6.238,39 e 1.566,26, que ensejaram a cobrança de encargos moratórios (fls. 63).

Pelos extratos das faturas de cartão de crédito juntados a fls. 93/99, verifica-se que o autor realiza compras de pequena monta no cartão, para o pagamento de despesas corriqueiras do dia a dia.

Além disso, a fl. 199, o Juízo *a quo* determinou que fosse prestado esclarecimento acerca das cobranças questionadas, tendo o banco réu se quedado inerte após o deferido o pedido de dilação de prazo (fl. 208).

O banco réu não trouxe documentos para comprovar que a transação foi realizada mediante aposição de senha e qual a sua origem, presumindo-se, assim, a veracidade das alegações do autor, nos termos do art. 341 do Código de Processo Civil. Não se desincumbiu, portanto, do seu ônus de comprovar o uso do cartão mediante senha.

Pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares ou internet banking em notebooks ou desktops, que constituem interface entre cliente e agência virtual, -- até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos --, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta.

Igualmente, ao possibilitar o uso de cartão, deve adotar providências que dificultem ou impeçam a ação de fraudadores, que se utilizam de clonagem, furtos de senhas ou mecanismos equivalentes.

Se não bastasse as referidas operações fraudulentas destoarem do perfil de consumo do autor, ele ainda teve o cuidado de noticiar os fatos à instituição financeira que chegou a suspender a cobrança, como ela mesmo afirmou, mas, não obstante, alegou ter deixado de proceder o cancelamento das operações por não ter

vislumbrando falha na prestação de serviços.

Tal cenário caracteriza a falha na prestação do serviço pela instituição financeira, que tinha a obrigação de manter eficiente segurança para proteger os dados pessoais do cadastro do autor e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil do consumidor ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa exclusiva deste para afastar a responsabilidade da ré em relação aos danos causados ao consumidor.

Os serviços em questão não foram prestados com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

O réu não resguardou a cliente dos riscos inerentes à atividade bancária e reconhecida no enunciado da **Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Deste modo, comprovada a fraude, é inexigível o débito impugnado, impondo-se, conseqüentemente, o cancelamento definitivo de tal cobrança nas faturas do cartão de crédito, referendando-se a sentença neste ponto.

3. A anotação restritiva, confirmada pelo réu, por débito não imputável ao autor configurou dano moral, *in re ipsa*, pois a negativação que abala o crédito ofende a imagem daquele que nada deve.

O dever de indenizar, assim, decorre tão-somente da afronta ao direito perpetrada pelo réu. Destarte, notório é o abalo causado pela indevida inscrição

do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito, medida adotada de modo açodado e arbitrário, porquanto não precedida de diligências para apurar o ocorrido.

3.1. O valor da indenização do dano moral deve proporcionar a justa compensação pelo sofrimento suportado, não implicar enriquecimento sem causa e atingir a finalidade dissuasiva da conduta (ou atividade) ofensiva.

No caso, conclui-se que **a quantia de R\$ 5.000,00** (cinco mil reais), **fixada pela sentença, deve ser mantida**. Com efeito, esse valor de indenização é proporcional, razoável à compensação do dano moral e de acordo com os precedentes desta Colenda 15ª Câmara de Direito Privado.

3.2. Assiste razão, contudo, ao réu, em relação à incidência da taxa integral da SELIC, como **consectário único** composto por **juros de mora e fator de correção monetária, até 30.08.2024**.

O Superior Tribunal de Justiça cristalizou a jurisprudência ao julgar os Recursos Especiais repetitivos, REsp. nº 1.111.117/PR, nº 1.111.118/PR e nº 1.111.119/PR, para que, a partir da vigência do Código Civil atual, os juros de mora previstos pelo artigo 406, correspondem à taxa da SELIC, de forma única e integral, considera sua composição também pelo fator de atualização monetária.

A partir de 30.08.2024, contudo, -- data do início da vigência da Lei 14.905/2024, que alterou a redação do artigo 406, do Código Civil, -- **a taxa legal dos juros de mora corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do mesmo Código, ou seja, o IPCA.**

Portanto, na sequência do cálculo, a partir de 30.08.2024, a (a) correção monetária incidirá com base no IPCA, nos termos da nova redação do artigo 389, parágrafo único (no caso, a partir do arbitramento da indenização por danos morais, conforme determinado na sentença); e **(b) os juros de mora serão calculados com base na SELIC, deduzido o fator de atualização pelo IPCA** (artigo 406, Código Civil).

4. Vencida, a parte ré deve arcar integralmente com os ônus sucumbenciais, fixados no patamar mínimo, em observância ao que dispõe o artigo 85 do Código de Processo Civil.

5. Portanto, **a respeitável sentença deve ser parcialmente reformada**, apenas para determinar que incidam (i) juros de mora pela **taxa integral e única da SELIC**, a contar de seu marco inicial, consistente na data da negativação --, em conjunto com seu componente (inerente) de atualização monetária, até **30.08.2024**; (ii) a partir de 30.08.2024, os juros de mora serão calculados **com base na taxa da SELIC, deduzido o fator de atualização monetária pelo IPCA** (artigo 406, Código Civil), até o efetivo pagamento.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração”* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator