



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399724

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003570-22.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados CELSO BERNAL e VILMA MENNITTI BERNAL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.384

Apelação Cível nº 1003570-22.2024.8.26.0006

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelados: Celso Bernal e Vilma Mennitti Bernal

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente pedido de declaração de inexistência de débito decorrente de transações não reconhecidas em cartão de crédito, cumulada com pedidos de repetição do indébito e indenização por danos morais. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, declarou a inexigibilidade do débito, determinou a repetição em dobro dos valores pagos indevidamente e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se o banco réu tem legitimidade passiva para responder pelos danos decorrentes das transações impugnadas; (ii) estabelecer se há responsabilidade da instituição financeira pelas compras não reconhecidas; (iii) verificar a adequação do valor da indenização fixada por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição financeira tem legitimidade passiva para figurar no polo da demanda, por ser a responsável pela emissão do cartão e pela segurança das operações realizadas por seu intermédio.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira por falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

Consoante a Súmula 479 do STJ, a instituição responde pelos danos decorrentes de fraudes mesmo que oriundas de terceiros, quando relacionadas a fortuito interno e à falha de segurança.

A alegação de uso de chip e senha pessoal não afasta a responsabilidade objetiva do banco, sobretudo diante de transações atípicas que destoam do padrão de consumo dos autores.

O banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações, nos termos do art. 373, II, do CPC, tampouco adotou medidas para apurar as contestações dos correntistas.

A indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00, observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

O banco tem legitimidade passiva para responder por falhas na prestação de serviços relacionados a cartão de crédito emitido por sua instituição.

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de transações fraudulentas não reconhecidas pelo consumidor, quando não comprova a regularidade das operações e falha na segurança de seu sistema.

A fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 é compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 405; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Súmula nº 362; TJSP, Apelação Cível nº 1026950-26.2023.8.26.0001, Rel. Regis Rodrigues Bonvicino, j. 09.04.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1010425-78.2024.8.26.0309, Rel. Simões de Almeida, j. 08.04.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1029921-75.2023.8.26.0003, Rel. Claudia Sarmento Monteleone, j. 31.03.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1011845-35.2023.8.26.0348, Rel. Paulo Toledo, j. 25.02.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S.A., contra a r. sentença de fls. 186 a 190, que, em ação de declaração de inexistência de dívida cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada por CELSO BERNAL e VILMA MENNITTI BERNAL, julgou procedentes os pedidos.

Alega o apelante, às fls. 193 a 223, em síntese, que os pedidos da ação devem ser julgados improcedentes. Sustenta preliminarmente sua ilegitimidade passiva, argumentando que atua apenas como administradora do cartão de crédito, sem ingerência sobre os estabelecimentos onde foram realizadas as compras contestadas. No mérito, aduz que as transações foram realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, o que afastaria sua responsabilidade. Argumenta que os autores não apresentaram provas suficientes que demonstrassem a

ocorrência de fraude. Afirma que a responsabilidade seria exclusiva do consumidor ou de terceiros, caracterizando fortuito externo. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização por danos morais e a modificação do termo inicial dos juros de mora e correção monetária.

Contrarrazões apresentadas às fls. 229 a 223.

Determinada a complementação do preparo recursal (fls. 237), a exigência foi cumprida (fls. 240 a 242 e 244 a 246).

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedido de declaração de inexistência de dívida, cumulada com pedido de indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada por CELSO BERNAL e VILMA MENNITTI BERNAL em face do BANCO BRADESCO S.A.

Extraí-se da inicial que os autores são titulares de conta corrente conjunta junto à instituição financeira ré, da qual receberam dois cartões de crédito vinculados à conta, com bandeira Visa Signature Prime. Os cartões foram emitidos nos nomes de cada um dos autores.

Alega-se, todavia, que, a partir de agosto de 2023, os autores identificaram diversas transações em um dos cartões (de final 8907), que não foram por eles autorizadas ou realizadas. Segundo sustentam, as compras não condiziam com seu padrão de consumo e foram, inclusive, realizadas em outro Estado da federação, como no Rio de Janeiro, sem que o cartão tenha saído da posse dos correntistas.

Aduzem que, ao constatarem a ocorrência das transações indevidas, entraram em contato com a instituição ré para contestar os lançamentos, registrando reclamações formais e enviando carta manuscrita. Em resposta, o banco limitou-se a alegar que as compras foram efetivadas mediante o uso regular do chip e da senha, atribuindo aos autores a responsabilidade pela guarda dos dados e indeferindo o pleito de cancelamento (fls. 38 a 40).

O rol de compras impugnadas abrange uma sequência de lançamentos mensais que totalizam o montante de R\$ 23.155,58. Dentre os lançamentos questionados, incluem-se saques parcelados, encargos financeiros, IOF e diversas aquisições em loja de departamento, algumas das quais continuam a gerar débitos nas faturas subsequentes, em razão do parcelamento.

Apontam os autores a ausência de conduta negligente de sua parte e a manifesta falha na prestação dos serviços da instituição ré, que não bloqueou os lançamentos anômalos, tampouco instaurou procedimento de apuração diante das contestações apresentadas.

Relatam, ainda, que foi lavrado boletim de ocorrência noticiando o golpe.

Diante da inércia da instituição financeira, não lhes restou alternativa senão a propositura da presente demanda judicial.

Requerem, liminarmente, a concessão de tutela de urgência para que o banco se abstenha de realizar novas cobranças relativas ao cartão mencionado, bem como suspenda as cobranças atuais.

No mérito, postulam a declaração de inexistência do débito questionado, a repetição do indébito na forma dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, bem como a condenação da instituição ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 14.200,00.

A tutela de urgência foi concedida às fls. 65 a 66 e, ao final, a sentença julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:

Ante ao exposto, confirmo a tutela de urgência e, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para o fim de:

a) declarar a inexigibilidade do débito descrito na petição inicial, condenando a ré no cumprimento de obrigação de fazer, consistente na exclusão, da fatura de cartão e crédito, dos valores indicados na planilha de fls.02/04, no prazo de 15 (quinze dias) dias, sob pena de multa diária correspondente a R\$ 200,00 (duzentos reais) e abster-se da prática de atos de cobrança da fatura, em relação ao débito objeto da lide, seja por órgão

de cobrança, apontamento de débito, ou via on-line, sob pena de multa diária correspondente a R\$ 200,00 (duzentos reais);

b) condenar a parte requerida a pagar à parte autora, a título de danos materiais, o valor em dobro indevidamente pago pelos autores, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir de cada pagamento, e com juros legais de 1% ao mês, a partir da citação. Na fase de cumprimento de sentença o exequente deve juntar as faturas pagas para provar a quitação dos valores indicados na planilha de fls.02/04;

c) condenar a parte requerida a pagar à parte autora, a título de danos de ordem moral, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizada monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da presente decisão (Súmula, 362 STJ) e acrescida de juros legais de 1% ao mês, a partir da citação.

Diante da sucumbência, arcará a parte requerida com o pagamento de custas e despesas processuais. Ainda, condeno a ré no pagamento de honorários advocatícios à parte autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação somado ao valor do débito declarado inexigível.

Insurge-se o banco réu. Sem razão, no entanto.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira. Isto porque a demanda versa sobre a responsabilidade do banco apelante pela autorização de transações fraudulentas por meio do cartão de crédito fornecido aos autores.

O banco réu, na qualidade de emissor do cartão de crédito e responsável pelo sistema de segurança das operações, tem legitimidade para figurar no polo passivo da ação.

No mérito, é incontroverso que o caso é regido pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se o disposto no artigo 14, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços.

Incide também a Súmula 479 do STJ, *in verbis*:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por

terceiros no âmbito de operações bancárias."

No caso em tela, verifica-se que os apelados contestaram as operações bancárias realizadas nos dias 24.07.2023, 10.12.2023, 11.12.2023 e 12.11.2023, alegando não terem autorizado as compras e saques realizados por meio de seu cartão de crédito.

Intimado a especificar as provas que pretendia produzir (fls. 181), o banco apelante quedou-se inerte, deixando de comprovar a regularidade das transações contestadas. Observa-se, portanto, que o réu não se desincumbiu do ônus da prova que lhe cabia, nos termos do artigo 373, II, do CPC.

Ademais, conforme bem destacado pela sentença, as operações autorizadas pela instituição financeira não mantêm qualquer relação com o perfil de consumo dos autores, conforme demonstram os documentos de fls. 43 a 49, que revelam seu histórico de utilização do cartão de crédito.

A alegação de que as transações foram realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira, especialmente quando as operações destoam do padrão de consumo dos clientes.

Ainda, não merece acolhimento a tese de culpa exclusiva dos consumidores ou de terceiros.

Era dever do banco apelante analisar a contestação das transações e o perfil dos clientes a fim de garantir possíveis bloqueios em caso de transações que fogem à rotina de movimentações, o que não foi feito no caso em análise.

Assim, a falha na prestação do serviço é evidente, pois embora a fraude tenha ocorrido no ambiente externo da agência bancária, o prejuízo material suportado pelos autores decorreu da falha no sistema de segurança da instituição financeira, que não detectou as operações efetuadas, as quais fugiam à rotina de compras dos consumidores.

Diante disso, não há como prosperar a pretensão

recursal de afastamento da condenação por danos morais, impondo-se a manutenção da decisão de primeiro grau também neste aspecto.

No que tange ao pedido subsidiário de redução do valor da indenização por danos morais, arbitrado em R\$ 5.000,00, o montante fixado pela r. sentença observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo tanto à finalidade compensatória quanto à função pedagógico-punitiva inerente a este tipo de condenação.

Em relação ao termo inicial dos juros de mora, no que concerne ao valor fixado a título de danos morais, a sentença corretamente fixou a partir da citação, em consonância com o artigo 405 do Código Civil, enquanto a correção monetária deve incidir a partir da data do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ.

De rigor, portanto, a manutenção da sentença.

No sentido do voto, este E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido. 1. Compra no valor de R\$ 7.500,00 realizadas em cartão de crédito da autora durante a madrugada. Evidente caráter fraudulento da transação, que inclusive foge do perfil de gasto da consumidora. **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).** 2. **Danos morais configurados.** A falha de segurança da requerida gerou negativação indevida do nome do autor. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra razoável. Sentença reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso da autora provido.

(TJSP; Apelação Cível 1026950-26.2023.8.26.0001; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025);

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais – Consumidor – **Compras realizadas por meio de cartão de crédito não reconhecidas – Falha no dever de segurança – Teoria do risco da atividade - Fraude de terceiro que não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira – Danos morais – Ocorrência – Quantum indenizatório fixado de**

acordo com o critério da razoabilidade – Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1010425-78.2024.8.26.0309; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)'

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: Indenização por danos materiais e morais. Compras impugnadas efetuadas em cartões de crédito. II. Questão em Discussão: Avaliar a responsabilidade do banco pelas compras não reconhecidas e a adequação do valor da indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC e inversão do ônus da prova, conforme Súmula nº 297 do STJ. **O banco não comprovou a legitimidade das compras contestadas. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada pela ausência de comprovação de falha na segurança dos serviços, conforme Súmula nº 479 do STJ.** IV. Dispositivo e Tese: **Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. O banco responde objetivamente por fraudes bancárias se não comprovar a regularidade na segurança dos serviços. 2. A indenização por danos morais deve ser mantida em R\$ 5.000,00, conforme precedentes.**

(TJSP; Apelação Cível 1029921-75.2023.8.26.0003; Relator (a): Claudia Sarmento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025);

DIREITO CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE. "SEQUESTRO RELÂMPAGO". COAÇÃO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente em primeiro grau. Autora que alega falha na prestação dos serviços, que não detectou movimentação atípica. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há legitimidade passiva do banco réu, se há responsabilidade dos réus pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. **Legitimidade passiva confirmada. Autor que imputa falha nas prestações dos serviços bancários. Instituição bancária que autorizou transações fraudulentas que destoavam do perfil de seu cliente. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que, igualmente, contribuiu para que a fraude fosse perpetrada. Banco réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as transações fraudulentas. Movimentação que destoavam do padrão de gastos da parte autora e que não foi bloqueada. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio.** Cessão de crédito que não afasta a responsabilidade por eventuais danos e justifica a permanência da instituição financeira no polo passivo. Cessionária. Legitimada passiva reconhecida pois titular do crédito cuja inexigibilidade se pretende. 2. Ausente responsabilidade da cessionária

pela reparação por danos morais porque não foi a responsável pelo apontamento que se afirma indevido e não restaram comprovadas as aludidas cobranças abusivas. 3. Apontamento indevido. Dano moral in re ipsa. Dados da autora inscritos em órgão de proteção ao crédito. Precedentes. 4. Valor da indenização majorado. 5. Juros de mora sobre a indenização por danos morais, incidência a partir da negativação indevida. Ilícito extracontratual. Distribuição dos encargos de sucumbência alterada. IV. DISPOSITIVO: Conhecido em parte do recurso da autora e, na parte conhecida, provido para fixar a incidência dos juros de mora a partir da negativação e majorar o valor da indenização por danos morais. Recurso do ITAUCARD desprovido. Recurso da HOEPERS parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1011845-35.2023.8.26.0348; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência recursal, majoram-se os honorários advocatícios devidos ao patrono dos apelados em um ponto percentual.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora