



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015460-49.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO CSF S/A, é apelada WALKIRIA DOMINGUES GRAZIANO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 54029

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1015460-49.2024.8.26.0008
COMARCA DE SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE TATUAPÉ
APELANTE(S): BANCO CSF S.A.
APELADO(S): WALKIRIA DOMINGUES GRAZIANO

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Procedência. Apelo da ré. “Golpe do motoboy”. Movimentações financeiras com utilização do cartão de crédito da autora por terceiro fraudador. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dever de devolução dos valores. Dano moral caracterizado. Indenização fixada conforme os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO

BANCO CSF S.A. interpõe recurso de apelação contra a r. sentença (fls. 287/289), que julgou procedente a ação proposta por WALKIRIA DOMINGUES GRAZIANO para “*I. declarar a inexigibilidade dos lançamentos impugnados, vedando-se quaisquer cobranças e, inclusive, de eventuais encargos derivados, com a devolução de valores desfalcados, de forma simples e com correção monetária do desfalque e juros legais de 1% ao mês, da citação, sob pena de aplicação das medidas de apoio que se fizerem devidas; em especial a multa fixada pela decisão de fls. 54. II. condenar o réu à indenização pelos danos morais causados, fixada em R\$ 5.000,00, com correção monetária da sentença e juros legais de 1% ao mês, contados da citação; III. condenar o réu às custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados, por equidade, em R\$ 1.500,00*”.

Defende a regularidade das cobranças lançadas no cartão de crédito de titularidade da autora, pois as transações foram realizadas de forma presencial e com digitação de senha. Considera ser responsabilidade exclusiva da consumidora, que

não zelou pela guarda do cartão e de seus dados pessoais. Alega realizar campanhas publicitárias para este tipo de golpe. Nega falha na prestação dos serviços bancários. Aponta que o estorno dos valores já foi realizado, além de inexistir apontamento no nome da autora em cadastro de inadimplentes. Reputa incorrente o dano moral e exorbitante o valor da condenação. Pede a reforma da sentença (fls. 300/324).

Contrarrazões não foram apresentadas (cf. certidão de fl. 331).

É o relatório.

Trata-se de ação proposta contra instituição financeira, na qual a autora descreve ter sido vítima de fraude conhecida como “golpe do motoboy” e pretende a restituição dos débitos realizados em seu cartão, além do pagamento de indenização por danos morais.

Pesem os argumentos apresentados, o recurso não comporta provimento.

É incontroverso que a requerente foi vítima de estelionato ao entregar seu cartão de crédito à pessoa que se passava por preposto da instituição financeira, a qual realizou diversas compras e aderiu a um empréstimo.

Todas as operações ocorreram em poucos dias e em valores quem foge completamente ao perfil de utilização da consumidora.

Embora o banco reconheça a fraude, nega sua responsabilização, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Sem razão, porém.

Cumprе assinalar, conforme a Súmula nº 297 do STJ, “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços. Os débitos no cartão de crédito efetuados pelo fraudador constituem fortuito interno do banco, que não zelou pela segurança de suas operações ao autorizar gastos de valores expressivos e destoantes do perfil de consumo da demandante (Súmula 479, do E. STJ).

Nesse contexto, patente o dever da instituição financeira em restituir à recorrida os danos materiais experimentados.

O abalo moral é evidente; a existência de operações desconhecidas realizadas com o cartão de crédito extrapola a esfera do mero aborrecimento.

Sobre o tema:

"Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Cartão de crédito - Contrato de cartão bancário – Fraude – Autor informado de indícios de fraude em seu cartão e induzido a entregá-lo a motoboy preposto do Réu – No dia seguinte à entrega, banco Réu comunica o Autor acerca da realização de saque e compras em seu cartão de crédito - Inexigibilidade dos débitos – Responsabilidade objetiva do banco requerido pelos serviços prestados – Relação de consumo – Risco da atividade por ele exercida - Dano material e moral configurados - Reconhecido o direito à reparação, não se justificando a redução ou majoração da verba fixada, alinhada aos parâmetros comumente adotados pela Turma Julgadora para casos da mesma natureza – Verbas sucumbenciais carregadas ao réu, vencido em maior parte – Inversão determinada - Sentença parcialmente reformada – Recurso

do Autor parcialmente provido e desprovido o do Réu."
(TJSP; Apelação Cível 1008699-56.2020.8.26.0003; Relator (a): Ademir Benedito; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2021; Data de Registro: 07/04/2021).

No que se refere ao *quantum* reparatório, sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação precisa desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Atentando-se a esses parâmetros, razoável a reparação arbitrada em primeiro grau (no valor de R\$ 5.000,00), pelo que não há que se falar em redução.

Por tudo isso, fica mantida a r. sentença.

Os honorários sucumbenciais são majorados para R\$2.000,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES
Relator