



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403294

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005848-85.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A., é apelada JAQUELINE BOVE.

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

São Paulo, 27 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.611

Apelação Cível nº 1005848-85.2023.8.26.0020

Comarca: São Paulo

Apelante: Bb Administradora de Cartões de Crédito S.A.

Apelada: Jaqueline Bove

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por BB Administradora de Cartões de Crédito S.A. contra sentença que, nos autos de ação proposta por Jaqueline Bove, julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em razão da inscrição indevida do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, em valor inicialmente fixado em R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pela inscrição indevida do nome da autora nos cadastros de inadimplentes em razão de fraude cometida por terceiro; e (ii) estabelecer se o valor da indenização por danos morais arbitrado na sentença deveria ser mantido ou reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14, §3º, I, do CDC, abrangendo fraudes praticadas por terceiros como risco da atividade (fortuito interno), conforme entendimento consolidado no Tema 466 do STJ e na Súmula 479 do STJ.

A ré não demonstrou ter adotado as cautelas necessárias para evitar a fraude, caracterizando-se falha na prestação do serviço.

A efetiva inscrição da autora nos cadastros restritivos (SERASA) está comprovada, configurando dano moral in re ipsa, independentemente de comprovação do prejuízo concreto.

A fixação do valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a natureza da lesão, a extensão do dano e a

finalidade compensatória e punitiva da indenização.

O valor inicialmente arbitrado em R\$ 10.000,00 mostra-se excessivo, sendo adequado reduzi-lo para R\$ 5.000,00, em conformidade com precedentes análogos desta Câmara.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de suas operações, em razão do risco do empreendimento (fortuito interno).

A inscrição indevida do nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes gera dano moral *in re ipsa*.

O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, podendo ser reduzido quando constatado excesso.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VIII, 14, §3º, I; CPC/2015, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011 (Tema 466); STJ, Súmula 479; STJ, AgRg no Ag 1.379.761/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 26/04/2011.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por BB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A. contra a r. sentença de fls. 169 a 171, prolatada nos autos da ação ajuizada por JAQUELINE BOVE, que julgou procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de dano moral no valor de R\$ 10.000,00 à autora pela inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Alega a apelante que a sentença não aplicou corretamente as normas pertinentes ao caso, destacando que não há prova de conduta ilícita por parte da administradora. Argumenta que a apelada não era cliente da instituição e que a contratação questionada teria sido realizada por terceiros de forma irregular, o que exclui sua responsabilidade pelo prejuízo suportado (art. 14, §3º, I,

CDC). Defende que a negativação ocorreu em razão de dívida legítima, sem que tenha havido falha na prestação do serviço.

Sustenta que o programa "Serasa Limpa Nome" não implica em negativação propriamente dita, mas apenas fornece ao consumidor informações sobre suas dívidas pendentes. Afirma que não houve comprovação do nexo causal entre sua conduta e o dano alegado pela autora, além de ressaltar a ausência de ato ilícito passível de responsabilização.

Busca a reforma da r. sentença para que seja afastada a condenação imposta ou, subsidiariamente, que seja reduzido o valor arbitrado a título de indenização por danos morais (fls. 188).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 191 e 192) e respondido (fls. 197 a 204).

É o relatório.

Busca a empresa ré a reforma da sentença que reconheceu sua responsabilidade civil pela inclusão indevida do nome da autora nos cadastros de inadimplentes.

Incontroverso, na espécie, que a autora não contraiu a dívida discutida (R\$ 1.752,62), eis que nunca foi correntista da instituição financeira ré, tampouco reside em Fortaleza/CE, endereço cadastrado junto ao banco, tendo a fraude sido comunicada pela vítima em Boletim de Ocorrência (fls. 19 a 22 e 36 a 39).

A ré não nega a ilegalidade da celebração do contrato. Aduz apenas que a culpa deriva da conduta de terceiros a excluir o nexo causal para a configuração da responsabilidade objetiva (art. 14, §3º, I, CDC).

A tese da apelante não se sustenta.

A falha na prestação de serviços ocasionada por fraudes e delitos cometidos por terceiros em operações bancárias enseja a responsabilidade objetiva da instituição financeira quando derivada do risco próprio das atividades

(fortuito interno).

Neste sentido, o **Tema Repetitivo nº 466 do Superior Tribunal de Justiça:**

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. **DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.** 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

No mesmo sentido, o entendimento consolidado na **Súmula 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”*.

Assim, cabia à ré demonstrar que adotou todas as cautelas necessárias para garantir a segurança e regularidade da operação, o que não foi feito no caso analisado.

Como se observa da prova documental acostada aos autos, não há assinatura da cliente na contratação do cartão de crédito (fls. 98 a 103), apenas utilização de foto e documento pessoal (fls. 104 a 105), com indicação de endereço divergente do local de residência da autora e realização de compras em lugares distantes e não frequentados por ela (Estado de Ceará).

Assim, inafastável a falha na prestação de serviços pelo banco, como já reconhecida em diversos outros casos semelhantes por este E. Tribunal de Justiça:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES INDEVIDAS - CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MORAIS I - Sentença de parcial procedência - Apelos de ambas as partes - II - Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Réu administrador do cartão que não provou que a transação não reconhecida pelo autor foi realizada por culpa exclusiva deste ou de terceiro - Possibilidade de clonagem do cartão ou da senha, ou do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha, que não podem ser desconsideradas - Transação impugnada que foi realizada fora do padrão normal do autor - Réu que não comprovou nenhuma excludente de sua responsabilidade - **Falha no sistema de segurança caracterizada - Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno - Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo - Art. 1.036 do NCPC - -Súmula nº 479 do STJ** Declaração de inexigibilidade do débito devida - III- Os aborrecimentos sofridos pelo autor, em razão da cobrança indevida, não configuram dano moral indenizável, caracterizando-se como mero dissabor, a que todos os indivíduos estão sujeitos na vida cotidiana - Não causam, segundo a experiência, humilhação, imprescindível para a configuração do dano moral - Autor que não sofreu abalo de crédito em razão das transações questionadas e não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral - Sistema Serasa Limpa Nome que não é um banco de dados acessível por qualquer pessoa, mas sim um portal de renegociação de débitos de acesso restrito ao consumidor/devedor - Débito apontado que não está inscrito no cadastro dos inadimplentes - Dívida que não integra o cálculo do Serasa Score - Considerando que a plataforma de consulta é meramente informativa e não restritiva, inexistindo publicidade, a inserção dos dados do autor não tem o condão de ofender os atributos de sua personalidade, geradores de danos à sua honra - Ausência de ofensa a direitos da personalidade - Danos morais não caracterizados Indenização indevida IV- Sentença mantida - Sucumbência recíproca - Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o respectivo proveito econômico obtido - Apelos improvidos."

(TJSP; Apelação Cível 1013578-43.2024.8.26.0011; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025);

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Empréstimo consignado. Aplicação do CDC. **Incontroversa a fraude nas contratações. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva do réu. Inexistência dos débitos configurada.** Repetição do indébito. Tese firmada em recurso repetitivo

do STJ - EAREsp nº676.608. Modulação dos efeitos aos indébitos cobrados após a data publicação do Acórdão paradigma - 30.03.2021. Restituição que deve ocorrer na forma simples até a referida data e, após, na forma dobrada. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum indenizatório fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Quantia compatível com os parâmetros utilizados por esta C. Câmara. Juros de mora que devem incidir desde a citação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000880-44.2021.8.26.0032; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025); e

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C REPARAÇÃO DE DANO MORAL E MATERIAL Furto de celular. Compras com cartão de crédito virtual realizadas na sequência. Cancelamento parcial das transações pela instituição-ré. Irregularidade não detectada pelo sistema de segurança. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade de natureza objetiva (art. 14 do CDC e Súmula nº 479 do STJ). Cancelamento das operações e ressarcimento dos valores que se impõe. Risco profissional. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 4.000,00 que preserva o caráter punitivo e compensatório do dano moral. Honorários sucumbenciais majorados. Sentença reformada em parte. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1006071-21.2024.8.26.0564; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2025; Data de Registro: 03/04/2025).

O dano moral está configurado.

Não houve mera disponibilização da informação à consumidora sobre débito pendente, mas efetiva inscrição indevida no cadastro de devedores (SERASA), conforme demonstrado pelo ofício de fls. 45 e 46.

Inegável o abalo psicológico sofrido pela vítima, que independe de comprovação e está ligado ao reconhecimento do próprio fato ilícito, conforme entendimento consolidado pelo C. STJ: “a inscrição ou a manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar e constitui dano moral in re ipsa” (AgRg no Ag n. 1.379.761/SP, rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 26/4/2011, DJe de 2/5/2011).

No mais, não há registros de prévias negativas vinculadas ao nome da autora (fls. 23).

No que toca à quantificação do dano, bem se sabe da dificuldade de mensurar a reparação do dano moral, que, em verdade, envolve a aplicação de alguns conceitos preestabelecidos. E estes conceitos quase sempre levam em conta a situação pessoal, social e econômica da vítima e daquele que pede a indenização, bem como daquele que deve pagá-la, a gravidade da lesão, o caráter punitivo para o agente e a natureza compensatória da condenação, não podendo ser fonte de locupletamento, visando indenizar de forma justa a reparação do prejuízo.

Ensina Silvio Rodrigues¹:

"Danos morais, na definição de WILSON MELLO DA SILVA, que entre nós é o clássico monografista da matéria, "são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico.

Trata-se assim de dano sem qualquer repercussão patrimonial. Se a injúria, assacada contra a vítima em artigo de jornal, provocou a queda de seu crédito e a diminuição de seu ganho comercial, o prejuízo é patrimonial, e não meramente moral. Este ocorre quando se trata apenas da reparação da dor causada à vítima, sem reflexo em seu patrimônio. Ou, na definição de GABBA, referida por AGOSTINHO ALVIM, é o "dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio". É a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem (vide Vol. I, n.º 145)".

A indenização por dano moral tem caráter duplice, ou seja, visa tanto satisfazer a vítima pelo sofrimento que lhe foi causado, quanto punir o ofensor para o fim de desestimular a prática do ato lesivo, o qual, por sua vez, restou configurado nos autos.

Também há de se considerar que a fixação da indenização deve ser resultado da ponderação de alguns critérios, como a natureza da lesão; a extensão do dano; as condições pessoais do ofendido e do ofensor; cautela e

¹ In RODRIGUES, Silvio. Direito Civil: responsabilidade civil, Volume IV. São Paulo: Saraiva, 2008, p.189/190.

equidade para que o ressarcimento não acarrete enriquecimento sem causa da vítima nem leve o agressor à ruína; a gravidade da culpa; e a finalidade da indenização.

No caso dos autos, o valor fixado pelo d. Juízo *a quo* de R\$ 10.000,00 mostra-se excessivo para a hipótese vertente e, portanto, não pode ser aceito.

Nesse passo, observando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) revela-se adequada à reparação do dano extrapatrimonial. Nesse sentido, os julgados desta C. Câmara:

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por dano moral. **Inscrição do nome do autor no cadastro de inadimplentes.** Sentença de parcial procedência. Requerida que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a existência da dívida. Reconhecimento da inexigibilidade do débito. Indevida a inscrição do nome do autor no cadastro de proteção ao crédito. **Dano moral. Ocorrência.** A Súmula 385 do STJ não é aplicável ao caso. O apontamento discutido nestes autos era o único existente, os demais já haviam sido excluídos. **Quantum bem fixado em R\$ 5.000,00.** Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada nesse ponto. Correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), e incidência dos juros de mora partir do evento danoso (negativação do nome do autor), por se tratar de responsabilidade extracontratual. Sentença mantida. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1114318-67.2023.8.26.0100; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025);

APELAÇÃO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS C.C COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Inconformismo das partes. 1. Devolução cheque falso por falta de fundos e negativação do nome do correntista. A instituição financeira tem o dever de conferir a autenticidade das assinaturas e rejeitar o cheque caso conste falsidade da firma.

Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos gerados por falha no serviço disponibilizado aos consumidores, no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Ausência de cautela na conferência da assinatura do emitente, do perfil do correntista e da quantia descontada por sucessivos títulos confeccionados em papéis falsos. 2. **Danos morais configurados in re ipsa em razão da negativação do nome do autor em razão da devolução do cheque. Valor fixado em R\$ 5.000,00**, que não comporta alteração. 3. Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1010033-84.2023.8.26.0597; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024);

Responsabilidade civil – Banco de dados – Ilegitimidade do débito de R\$ 8.691,58, datado de 9.7.2019, relativo ao contrato nº 26163148, que se mostrou incontroversa, diante da ausência de impugnação recursal por parte da ré - **Autor cujo nome foi inserido em órgão de proteção ao crédito por dívida que se mostrou ilegítima** - Dano moral puro configurado. Dano moral – Banco de dados - Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ – Anotações existentes em nome do autor que são posteriores ao registro desabonador questionado - **Autor que faz jus à indenização por danos morais – Sentença reformada nesse ponto. Dano moral – "Quantum" – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto** – Valor pretendido pelo autor, R\$ 20.000,00, que não pode ser aceito - **Justo o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00**, acrescidos de juros moratórios lineares de 1% ao mês a partir do evento danoso (responsabilidade extracontratual) até a data do arbitramento da indenização, ou seja, até a data da publicação do acórdão, momento a partir do qual terá incidência somente a taxa de juros legais (art. 406 do CC), correspondente à taxa Selic, na qual já está incluída a atualização monetária – Ação procedente - Apelo do autor provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1052371-10.2021.8.26.0576; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2024; Data de Registro: 03/05/2024).

Concernente aos juros e correção monetária, trata-se de responsabilidade decorrente de evento ilícito.

A **correção monetária** deve ser fixada nos termos da Súmula n. 362/STJ: *"A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a **data do arbitramento**"*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os **juros de mora** devem ser considerados a partir do evento danoso nos termos da Súmula n. 54/STJ: “*Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.*”.

De rigor, pois, a reforma da sentença, para reduzir a indenização a título de danos morais ao valor de R\$ 5.000,00.

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

Descabida a majoração dos honorários em sede recursal quando o apelo da parte interessada é parcialmente provido, segundo entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (STJ. EDcl no REsp 1756240/DF, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 21/02/2019).

Recursos interpostos contra esta decisão, salvo expressa e oportuna oposição, estão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA