



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000410107**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015189-73.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado AMABILI PINHEIRO FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso, na parte conhecida. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 40432**

**APEL. Nº 1015189-73.2024.8.26.0482**

**COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE**

**JUIZ: LUIZ AUGUSTO ESTEVES DE MELLO**

**APTE.: BANCO BRADESCO S/A**

**APDA.: AMABILI PINHEIRO FERNANDES**

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE.**

**OBJEÇÃO PRELIMINAR – ILEGITIMIDADE PASSIVA – NÃO OCORRÊNCIA** – instituição financeira diretamente ligada ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação de serviços.

**CARTÃO DE CRÉDITO** – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – compras realizadas por meio do cartão de crédito da apelada – uso discrepante da movimentação regular da usuária que deveria levar ao bloqueio provisório do cartão – falha na prestação de serviços – imperativa a declaração de inexigibilidade de débitos e a condenação do apelante na restituição dos valores.

**DANO MORAL – OCORRÊNCIA** – perturbação ao estado de espírito da apelada – situação que extrapolou o mero aborrecimento e ingressou no campo do dano moral – indenização fixada em R\$ 5.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a verba.

**JUROS DE MORA** – determinação de contagem do encargo data da sentença, conforme pretendido pelo apelante – patente falta de

interesse recursal quanto ao ponto.

**Resultado: recurso desprovido, na parte conhecida.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: “*Amábili Pinheiro Fernandes ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito e restituição de valores c/c indenização por danos morais em face de Banco Bradesco S.A. alegando, em síntese, que é titular de cartão de crédito junto a requerida, porém foi surpreendida com compras não reconhecidas, realizadas em 18/01/2024 junto a uma construtora em São José do Rio Preto/SP, em 12 vezes de R\$ 125,00, além de outras sete compras na plataforma Amazon Prime. Afirma que seu cartão foi clonado e apenas de tentar solucionar a questão, não obteve êxito. Postulou a procedência do pedido para declarar a inexigibilidade dos débitos, cancelamento e restituição de todos os valores indevidamente pagos, além de indenização por danos morais. Juntou os documentos de fls. 16/48. Decisão de fls. 49/50 concedeu a gratuidade da justiça ao autor, deferiu a tutela, postergou a audiência de conciliação para momento oportuno e determinou a citação da parte ré. Regularmente citada a parte requerida apresentou contestação (fls. 119/147) alegando, preliminarmente, retificação e ilegitimidade do polo passivo, litisconsórcio necessário. No mérito aduz em suma, inexistência de falha na prestação dos serviços, culpa exclusiva de terceiro, inexistência de dano moral e material, aplicação da Súmula 385 do STJ e impossibilidade de inversão do ônus da prova. Postulou a improcedência do pedido. Juntou os documentos de fls. 148/184. Manifestação à contestação (fls. 211/227).*”.

A ação foi julgada procedente (fls. 250/254) para as seguintes finalidades: “*a) declarar a inexigibilidade dos débitos e, por consequência, condenar a parte requerida à restituição das parcelas das compras desconhecidas indicadas às fls. 02/03, no valor total de R\$ 1.699,48 (mil seiscentos e noventa e nove centavos), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP, a partir de cada desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. b)*

*condenar as requeridas ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, devendo ser atualizada pelo índice da Tabela Prática do E. TJ/SP e acrescida de juros de mora de 1% desde a data desta sentença. Por consequência fica confirmada a tutela concedida às fls. 49/50.”*. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ainda no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 257/286). Alegou preliminarmente não ter legitimidade passiva, posto que não participou das transações que resultaram nas transferências de valores para conta de terceiros e compras no cartão. Não houve irregularidade, nem defeito na prestação de serviços. Tratou-se de culpa exclusiva da consumidora. Pelo que expôs, pugnou pelo provimento do recurso para o fim de ser julgada improcedente a ação. Subsidiariamente, sustentou que os juros de mora e correção monetária nos danos morais não devem incidir da citação, mas sim quando da sentença ou acórdão.

Em resposta (fls. 295/311) a apelada basicamente requereu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento, mas parcial.

Quanto aos juros de mora, denota-se a falta de interesse recursal do apelante. É que foi determinada a incidência do encargo desde a data da prolação da sentença. Justamente como pleiteado no apelo. Assim, no tópico, o recurso não é conhecido.

No mais, prontamente deve ser rejeitada a objeção preliminar de ilegitimidade passiva. A instituição financeira está diretamente ligada ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação dos serviços. Por isso, patente a legitimidade passiva. Se não existe dever de indenização – existe –, isso não levaria à proclamação da ilegitimidade, mas à improcedência do pedido.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse

sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelada e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da apelada, ou que, em sendo fraudulentas, em nada contribuiu para que fosse perpetradas – ônus do qual não se desincumbiu.

Em realidade, a análise dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas.

Consoante o verossímil e consistente relato inicial, a apelada não informou a senha do cartão.

O apelante afirmou em contestação que o cartão utilizado possui tecnologia NFC (ou contactless) que permite que as transações sejam efetuadas por aproximação.

Diversamente do alegado pelo apelante, desnecessária a utilização de senha para efetuar as compras até um certo valor que varia de cliente para cliente. Trata-se de fato público e notório.

De resto, os estelionatários tiveram acesso aos números da senha por outro tipo de artifício. Provavelmente se utilizaram de engenharia social e obtiveram os dados do cartão.

A apelada, ao perceber o golpe, lavrou boletim de ocorrência (fls. 20/21).

Cabia ao apelante detectar as movimentações suspeitas, realizadas em curto espaço de tempo e bloqueá-las preventivamente, até fazer contato com a apelada e confirmar se ela era responsável ou não pelas operações.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio do cartão, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha ao uso regular do cartão de crédito ou da conta corrente. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos entram em contato com os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações discrepantes em relação ao uso normal de conta corrente, cartões e afins.

Ante a discrepância das operações questionadas – compras realizadas em nome de terceira pessoa, residente em cidade diversa da apelada –, deveria o apelante acionar os mecanismos de segurança – o referido bloqueio provisório do cartão.

Exemplificativamente, há diversos bancos que entram em contato via mensagem SMS com os clientes, para confirmação de toda e qualquer operação. Trata-se de providência de simples implantação, sem maiores custos e que evita – ou dificulta bastante – a possibilidade de fraude.

Para arrematar, cabe esclarecer que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a 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”.*

É incontroverso o golpe que vitimou a apelada. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente que deveria ter procedido ao bloqueio preventivo das operações fraudulentas e assim não agiu. Ao não fazer isso, contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva da consumidora e, consequentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Os valores pertinentes às operações fraudulentas foram devidamente indicados nos autos e estão comprovados pela documentação apresentada, não tendo sido objeto de impugnação no presente recurso.

Em suma, inequívoca a fraude e a deficiência do apelante quanto ao bloqueio preventivo que deveria ser implantado. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente, sendo impositiva a condenação dele no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução dos valores em discussão.

Sobre a responsabilidade da instituição financeira em hipótese semelhante à dos autos, confira-se o seguinte julgado do STJ:

*“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na*

*prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e*

*da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)*

De resto, caracterizado também o dano moral.

O simples fato de haver algum questionamento sobre a higidez das operações indevidas feitas por golpistas, trouxe à apelada inegável prejuízo de imagem e aflição pessoal, sendo razão suficiente para dar ensejo ao surgimento de danos morais.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratempos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implicou constrangimento à esfera moral da consumidora.

Decorre da singela observação da realidade, a percepção da perturbação indevida que os serviços deficientemente prestados pelos bancos causam aos clientes.

A fragilidade dos sistemas de segurança do apelante que acabou por permitir que fosse perpetrado o golpe é conduta que trouxe sério aborrecimento à consumidora. De tal conduta surge violação à paz de espírito da pessoa – bem da personalidade – e, conseqüentemente, também surge dano de ordem moral.

A deficiência dos sistemas de segurança que o apelante deveria instituir em prol de seus clientes, permissiva da prática deletéria de realização de compras fraudulentas com cartão de débito e crédito, de forma sequencial, com claro desvio de perfil, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de deficiência que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza

como infração qualificada e excessiva.

Não foi só o uso indevido do cartão por terceiros estelionatários – ou seja, o defeito na prestação do serviço – que causou transtorno para a apelada em porte que supera o mero aborrecimento banal que, infelizmente, todos são obrigados a suportar de forma cotidiana. É também a indiferença em face à consumidora, no que concerne à solução do problema advindo da deficiência dos sistemas dos bancos – situação que se caracteriza como descaso no atendimento aos clientes.

Já se disse que a figura do dano moral “foi criada para compensar as vítimas das lesões não patrimoniais a bens jurídicos que merecem tutela”.

Pois bem, um daqueles bens que merece tutela é a já mencionada paz de espírito que é corroída quando a pessoa tenta resolver um problema criado por um fornecedor de serviço de grande porte – um grupo econômico-financeiro do porte do apelado, por exemplo – e acaba esbarrando na indiferença da corporação.

Somente o fato de o cliente ter que perder tempo infrutiferamente para tentar solucionar um problema decorrente de deficiência da própria empresa, já é suficiente para dar ensejo a danos morais. Não danos de grande porte, mas daqueles que vão corroendo por dentro os consumidores e que se somam ao longo do tempo para depois, de súbito, desembocarem em uma síncope nervosa ou em um ataque cardíaco fulminante e inexplicável.

É fato que nos dias presentes há uma banalização dos danos morais. Algumas situações extremamente insignificantes são erigidas à condição de sérias afrontas e acabam por servir de justificativa para demandas milionárias. De outro lado, é bom que não se esqueça, também que há uma tendência de os grandes grupos econômicos colocarem na vala comum do mero aborrecimento toda e qualquer conduta da parte deles com relação aos seus clientes – patrimônio maior das empresas, mas tão maltratado por elas.

A soma destes constantes tropeços é inaceitável e avilta o consumidor de forma geral. Faz a pessoa se sentir impotente diante da indiferença e prepotência da grande corporação.

Tal espécie de sensação é passível de reparação. A indenização, ao mesmo tempo que funciona como um bálsamo para a pessoa, recompensando a frustração impingida, também serve de alerta e censura para que o fornecedor do serviço resolva os seus problemas estruturais que tantos dissabores causam aos clientes.

A par disso, o dano moral também surge da perda de tempo do consumidor para a resolução do problema. Trata-se da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A respeito do desvio produtivo fazer gerar dano moral, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando*

*violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo”* (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Esticam a solução da questão, com o escopo de a situação permanecer como está. Ou de ser realizada alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Presentes a responsabilidade do apelante e o dano moral, passa-se à análise do valor da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no momento da fixação do *quantum debeatur*.

A indenização deve ser prudentemente arbitrada, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, sem porte para lhe coibir a prática de atos semelhantes.

No caso presente, observados os parâmetros indicados, conclui-se que foi correta a fixação da verba em R\$5.000,00. A quantia certamente não implica enriquecimento sem causa, bem como, apesar de não ter grande expressão, traz inserido o caráter educativo-punitivo que sempre deve ser considerado. Trata-se de componente indissociável da indenização dessa espécie, cujo escopo é o de compelir o prestador de serviço, ou fornecedor, a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades.

Por tais motivos, a r. sentença merece ser prestigiada.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada para 15% (quinze por cento) da base de cálculo eleita na sentença. Trata-se de aumento adequado para remunerar condignamente o trabalho realizado nesta sede.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso, na parte conhecida.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator