



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410611

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017845-10.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados ANGELA CRISTINA PORTAL LOPES (JUSTIÇA GRATUITA) e ENOQUE PORTAL LOPES (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. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1017845-10.2023.8.26.0006

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

**Apelado: ANGELA CRISTINA PORTAL LOPES (Justiça Gratuita) E
ENOQUE PORTAL LOPES (Justiça Gratuita)**

2ª Vara Cível do Foro Regional de Penha de França

Voto nº 15.270

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.
APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.**

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO.
COMPRAS VIA CARTÃO DE CRÉDITO. OPERAÇÕES
FRAUDULENTAS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS.**

*Ação declaratória cumulada combinada com pedido de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. **Primeiro, rejeita-se a preliminar de contrarrazões para não conhecimento do recurso.** Argumentação suficiente e pertinente para compreensão das razões da irrisignação do banco réu, bem como o pedido de reforma. Ausente a inovação recursal. Razões de apelação que não abordaram nova tese. **Segundo, rejeitam-se as alegações do banco apelante de contradição e omissão na sentença.** Conteúdo decisório adequado. Correlação com o pedido inicial. Não se verificou, ainda, omissão na parte dispositiva. Indenização por danos morais. Até porque a fundamentação da sentença fora suficiente para permitir o exato esclarecimento daquilo que ensejou a emissão do dispositivo, permitindo-se o pleno exercício do direito de recorrer. **Terceiro, rejeita-se a argumentação de cerceamento de defesa.** Prova documental que é suficiente à apreciação dos prontos controvertidos. **Quarto, mantém-se o reconhecimento do defeito do serviço bancário.** Fraude em que terceiros realizaram transações com utilização do cartão de crédito do autor. Ausência de comprovação da entrega anteriormente as compras impugnadas. A defesa do banco réu limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com tecnologia de chip e uso de senha pessoal. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transação fora do padrão de consumo do autor e em momento que o autor sequer havia recebido o objeto. Desvio de perfil. Diversas compras seguidas, em um curto espaço de tempo, em valores elevados. Ausência de culpa do consumidor. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. Débito inexigível. **Quinto, mantém-se o reconhecimento dos danos morais.** O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário. Indenização mantida em R\$ 7.500,00, diante da singularidade do caso concreto.*

*Desatenção manifesta em relação ao reclamo do consumidor. Precedentes desta C. Câmara. E sexto, rejeita-se o pedido de condenação do banco réu por litigância de má-fé. Ausente evidência das tipificações contidas na situações previstas no artigo 80 do Código de Processo Civil, afastando-se a aplicação da sanção. **Ação julgada procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO BRADESCO S/A** no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada combinada com pedido de indenização ajuizada por **ANGELA CRISTINA PORTAL LOPES E ENOQUE PORTAL LOPES**.

A r. sentença (fls. 221/223) julgou **procedente** a ação, com destaque ao seguinte trecho da fundamentação acompanhado do dispositivo: *“Fundamento e decido. Preliminarmente: o documento digitalizado às páginas 59 deixa claro que o titular do cartão atingido é o autor Enoque Portal Lopes. Se a fraude não contaminou o outro cartão não há interesse jurídico por parte da autora Angela, que deverá ser excluída do polo ativo. Providencie a serventia o necessário. Mérito: cabível o julgamento antecipado porque a prova é exclusivamente Documental. De plano importa dar ênfase ao dever das instituições financeiras de zelar pela segurança das transações realizadas com cartão de crédito por elas emitido. Isto impede a exclusão do nexos causal, imputando a responsabilidade ao credenciador de máquinas de pagamento. Como demonstra o mesmo documento a que fiz alusão a transação contestada implementou-se na data de trinta de junho de 2023, ou seja, antes da entrega do meio de pagamento ao consumidor, à mingua de prova efetiva por parte da casa bancária de que ele fora recebido e entregue em data anterior. Pelo mesmo motivo mostra-se despropositado debater acerca dos sistemas de proteção contra fraudes porque o cartão ou os dados nele inseridos deixaram de ser sigilosos. Ao ver deste juízo é o que basta ao julgamento favorável para o autor. Trata-se de uma compra não reconhecida pelo consumidor. Isto importa na responsabilidade objetiva da instituição financeira porque a clonagem do cartão titularizado pelo consumidor, com a realização de compra por estelionatário, gera abalo de natureza presumida na espécie. O arbitramento da indenização deve servir como repreensão do ato ilícito, sem importar em enriquecimento sem causa pelo prejudicado. Atento aos preceitos norteadores da razoabilidade e proporcionalidade do quantum indenizatório fixo o importe de sete mil e quinhentos reais, que serão acrescidos de juros a contar da citação e correção monetária desta sentença. Nestes termos julgo procedente o pedido para condenar o Banco Bradesco a pagar ao autor o importe acima estabelecido. Extingo o processo nos termos do artigo 487, I, do CPC. O réu sucumbente pagará as custas e os honorários do patrono do autor, arbitrados em dois mil e quinhentos reais por equidade, tendo em conta o pequeno proveito econômico obtido. Intime-se.”*

Houve a oposição de embargos de declaração pelas partes (fls.226/230, 231/233 e 237/239), sendo os apresentados pelo banco réu rejeitados (fls. 234 e 240) e os protocolados pela autora, acolhidos nos

seguintes termos (fl. 240):

" (...) 2. Acolho os embargos de declaração opostos pelos autores porque de fato houve omissão acerca do pedido de declaratório de nulidade das transações relativas ao cartão de crédito objeto da presente ação. 3. Como a ação foi julgada procedente de fato deve-se reconhecer que as operações realizadas com o cartão de crédito fraudado devem ser havidas por inexigíveis conquanto não realizadas pelo titular Ângela Cristina Portal Lopes. Intime-se."

O banco réu apresentou **recurso de apelação** (fls. 243/262). Inicialmente, sustentou a ocorrência de contradição, uma vez que no andamento processual constou nomeada a r. sentença como sendo decisão, além de aduziu omissão ante a ausência na parte dispositiva da condenação expressa da parte ré. Preliminarmente, solicitou a anulação da r. sentença, diante do cerceamento do seu direito de defesa. No mérito, em síntese, articulou os seguintes pontos: (a) contradição quanto à alegada compra e utilização do cartão em quantia superior a R\$ 10.000,00 a vista que das faturas acostadas não há soma nesse valor, (b) culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, eis que as operações ocorreram dentro de um padrão de normalidade, com utilização de senha pessoal e intransferível (c) ausência de falha na prestação de serviço e (d) inexistência de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, requereu a redução da quantia arbitrada a título de indenização por danos morais, a qual deve ser razoável e proporcional. Ao final, requereu a reforma da r. sentença com a improcedência da ação.

Houve **contrarrazões** (fls. 268/284). A parte autora, preliminarmente, discorreu sobre a necessidade de não conhecimento do recurso ante a ausência de impugnação específica, violação ao princípio da dialeticidade e da boa-fé processual. Ainda, sustentou inovação recursal quanto ao argumento da ocorrência de desbloqueio do cartão de crédito. No mérito, solicitou a manutenção da r. sentença. Por fim requereu a condenação da parte ré às penas de litigância de má-fé.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com recolhimento do preparo recursal (fls. 263/264).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR AS PRELIMINARES.

1- Da alegação de não conhecimento do recurso

e inovação recursal

De início, afasta-se a argumentação da parte autora, em suas contrarrazões, da necessidade de não conhecimento do recurso ante a ausência de impugnação específica contida apelação, bem como em razão da não observância ao princípio da dialeticidade.

Isto posto, destaca-se que tais argumentos foram aduzidos de forma genérica, sendo é possível depreender do recurso de apelação as razões da irresignação do banco réu, bem como o pedido de reforma, inexistindo óbice ao seu recebimento.

Aliás, não há que se falar em afronta ao princípio da boa-fé processual e abuso do direito de recorrer. A parte ré exerceu a possibilidade de apelar de sentença que lhe fora desfavorável, explicitando as suas razões de discordância.

Do mesmo modo, não há que se falar em inovação recursal em relação a argumentação de desbloqueio do cartão. Não houve nas razões de apelação qualquer indicação nesse sentido; ausente abordagem de nova tese.

Em suma, rejeito as alegações suscitadas pela autora de não conhecimento do recurso e inovação recursal.

2 – Da ausência de contradição e de omissão

Melhor sorte não assiste a parte ré em relação a alegação de contradição e omissão contidas na sentença, bem como cerceamento de defesa.

Isso porque, embora na movimentação do sistema o andamento processual tenha constado como decisão ao contrário de sentença, percebe-se nitidamente do seu conteúdo que a sua natureza jurídica se trata de sentença, com julgamento de mérito, inexistindo qualquer prejuízo a parte, a qual, inclusive fora capaz de recorrer.

Ademais, não há omissão na parte dispositiva, restou contida a condenação da parte ré ao pagamento de quantia a título de indenização por danos morais. Até porque a fundamentação da sentença fora suficiente para permitir o exato esclarecimento daquilo que ensejou a emissão do dispositivo, permitindo o pleno exercício do direito de recorrer.

Em resumo, afasta-se a argumentação de contradição e omissão da sentença.

3 – Da não ocorrência de cerceamento de defesa

E ainda, ausente cerceamento de defesa, como salientado em precedente desta Câmara, *"o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo"* (Apelação Cível nº 1042159-95.2019.8.26.0576, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

Assim, colhe-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, REsp. nº 879.677/DF, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, julgado em 11/10/2011, destacando-se:

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção."

Oportuno registrar que o direito à produção de provas exige os seguintes requisitos, cumulativamente: (a) pertinência dos fatos que se pretende demonstrar ao processo, (b) controvérsia entre as partes sobre os fatos e (c) relevância dos fatos para solução do mérito. E não se deve olvidar que compete ao magistrado velar pela duração razoável do processo (CPC 139, II), atendendo inclusive à garantia constitucional prevista expressamente, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição.

No caso concreto, não se observou qualquer violação do contraditório ou ampla defesa, na medida que o Código de Processo Civil confere ao juiz a possibilidade de julgamento antecipado da lide, quando as provas anexadas aos autos se mostrarem suficientes para a conclusão do julgador, nos termos do artigo 355, do CPC.

E foi o que se observou no caso concreto, em que a conclusão decorreu da análise de todas as provas documentais.

Aliás, o depoimento pessoal da parte autora sequer fazia pertinente ao deslinde do feito e banco réu não demonstrou efetivamente qual outra prova pretendia produzir em sede de apelação, sendo que em contestação (fl.77) apenas a requereu de forma genérica.

Em resumo, rejeita-se o pedido de anulação da r. sentença por cerceamento de defesa.

PASSO A ANALISAR O MÉRITO RECURSAL.

4 - Da responsabilidade da ré pelo evento danoso

Na petição inicial (fls. 01/16), os autores alegaram que solicitaram, em 27/06/2023, um cartão adicional da conta corrente do Sr. Enoque a sua esposa Sra. Ângela. Embora o cartão tenha apenas sido recebido lacrado em 01/07/2023, em 30/06/2023, quando do recebimento da fatura, já constava a sua utilização com a concretização de compras em valor acima de R\$10.000,00. Aduziram que não poderiam ter efetuado tais compras em data anterior ao seu recebimento, havendo a clonagem do cartão. Assim, registraram boletim de ocorrência e buscaram solução junto ao banco réu sem sucesso. Ademais, discorreram sobre a responsabilidade objetiva da aparte ré e do vazamento de dados. Pediram a declaração de inexistência dos débitos imputados, em virtude da falha de prestação de serviço e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada um.

Em sua contestação (fls. 54/77), o réu, preliminarmente, arguiu a ilegitimidade ativa da Sr. Ângela. No mérito, alegou que todas as operações foram realizadas presencialmente mediante cartão e senha (CHIP e senha), sendo da responsabilidade dos autores. Ademais, discorreu que da solicitação de reembolso, constatou-se que a despesa fora realizada de forma segura e que correspondem ao perfil da parte autora. Ainda, alegou que inexistente prova nos autos que a entrega do cartão somente se efetivou em 01/07/2023. Narrou a ausência de falha na prestação dos serviços, rechaçou o pedido de inexistência do débito e sustentou a inexistência de dano moral indenizável. Subsidiariamente requereu a fixação de quantia proporcional e razoável e a não aplicação da súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça. Pleiteou a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

A análise do litígio cinge, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O *Código de Defesa do Consumidor* é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e

desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **lançamentos indevidos no cartão de crédito do autor Enoque.**

A defesa do réu, que atua como banco na relação controvertida, não trouxe maiores esclarecimentos sobre as movimentações impugnadas e insistiu genericamente na alegação de que, para a realização daquela transação houve uso de cartão com tecnologia de leitura de chip e utilização de senha pessoal do autor.

No caso dos autos, **a questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras anteriormente a entrega do cartão.**

A esse respeito, destaca-se que o banco não acostou nenhum documento a refutar efetivamente que o recebimento do objeto não teria ocorrido no dia 01/07/2023, data posterior as compras impugnadas.

A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos cartões de crédito foi concebido e regulamentado pelas próprias sociedades administradoras e instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. O furto, o roubo e **a fraude** configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total) do sistema, possibilitando que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na inicial.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança, capazes de impedir e combater fraudes.

Nem se diga, ainda, que teria ocorrido culpa do exclusiva do consumidor ou culpa exclusiva de terceiro.

O perfil das compras estava claramente desviado e indicava fraude.

Isso porque foram realizadas diversas compras seguidas, em um curto espaço de tempo, de valores elevados, em local diverso da residência da parte autora, totalizando a quantia de mais R\$ 10.000,00 (fls. 78/84), entre saque parcelado em 24 vezes, encargos sobre o parcelamento e compras parceladas. Esta circunstância já causaria estranhamento em outras situações.

Eis os lançamentos (fls. 80 e 83):

Total para ANGELA C P LOPES			9,99
ANGELA C P LOPES		Cartão 4066 XXXX XXXX 1469	
30/06	TARIFA SAQUE PARCELADO		18,90
30/06	PAG*Estelaferreira01/02	ITAQUAQUECETU	2.810,00
30/06	SAQUE PARCELADO 01/24		46,89
	Encargos sobre parcelado 01/24		272,82
	IOF diário sobre parcelado 01/24		0,16
	IOF adicional sobre parcelado 01/24		0,31
ANGELA C P LOPES		Cartão 4066 XXXX XXXX 1469	
30/06	SAQUE PARCELADO 02/24		24,84
	Encargos sobre parcelado 02/24		200,78
	IOF diário sobre parcelado 02/24		0,15
	IOF adicional sobre parcelado 02/24		0,31
30/06	PAG*Estelaferreira02/02	ITAQUAQUECETU	2.810,00

Houve o registro de boletim de ocorrência pelo consumidor (fls. 23/24), o que, ao lado das demais circunstâncias apontadas, confirmava a ocorrência da fraude.

Ademais, não houve qualquer indício de cessão deliberada ou culposa da senha pelo autor, o qual sequer possuía o cartão consigo.

O setor de fraudes do banco deveria notar e impedir a compra – ou, ao menos, verificar se de fato estava sendo realizada pelo autor -, porque notoriamente excessiva. O perfil estava notoriamente desviado e não havia como fazê-lo, repise-se, a parte autora não havia recebido o cartão.

Na hipótese vertente, a ré se limitou a produzir defesa genérica e sem investigação adequada sobre os fatos trazidos pelo autor. Não bastava a simples alegação de que a operação impugnada foi realizada com o uso presencial do cartão, sobretudo da senha do consumidor. **Competia-lhe provar a efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus da ré a demonstração da conduta culposa do consumidor.**

Inclusive, era ônus da parte ré demonstrar que a entrega do cartão ocorreu anteriormente a compra impugnada em 30/06/2023 e não posteriormente como indicado pela parte autora, em 01/07/2023.

Esse quadro probatório faz incidir a 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 das operações bancárias."

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 – DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"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."*

Sobre a movimentação indevida e ocorrências de fraude, confirmam-se precedentes desta Câmara em situações semelhantes de fraude:

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDA. (...) CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. OPERAÇÕES SEQUENCIAIS DE QUANTIAS ATÍPICAS. DINÂMICA DE EVIDENTE FRAUDE BANCÁRIA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. INDENIZAÇÃO MANTIDA. Cuida-se de ação declaratória cumulada com pedido de indenização fundada em defeito do serviço bancário. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa. Provas necessárias inseridas, no processo. Ausência de justificativa convincente para produção de prova oral. Segundo, reconhece-se a parcial nulidade da sentença, porque ultra petita, acolhendo-se no ponto o recurso. A autora requereu, em sua petição inicial, apenas a declaração da nulidade e a inexigibilidade da dívida. Ademais, a autora não efetuou o pagamento dos valores impugnados para que haja reembolso dos desembolso. Adequação da r. sentença ao pedido inicial, afastando-se a indenização de danos materiais, mantendo-se apenas a declaração da inexigibilidade de todas as obrigações contraídas por terceiros e estornando-se todas cobranças de encargos (tarifas, juros, taxas, etc.). Terceiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. A consumidora foi vítima de furto do cartão de crédito com transações fraudulentas posteriores. A defesa do banco réu não impugnou os fatos. Limitou-se a insistir genericamente na alegação de que houve uso de senha e token. Falha de

segurança do serviço bancário, ao permitir a realização das compras e saque fora do padrão de consumo da autora. O perfil das compras mostrou-se manifestamente suspeito, na medida em que as transações possuíam de valores muito acima do costume da autora. Foram sete compras todas realizadas no mesmo dia 01/12/2020 e em estado diverso da residência da consumidora – compras realizadas em Curitiba/PR. Sequência das transações efetuadas pelos criminosos foram equivalentes ao limite de crédito do cartão da autora. Ausência de culpa exclusiva da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. E quarto, reconhece-se a ocorrência de danos morais. A consumidora idosa indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico. Além disso, a autora percorreu caminho judicial para solucionar o problema, o que gerou especial desgaste, ante sua idade avançada. Manutenção do valor da indenização em R\$ 10.000,00. Quantia dentro dos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade admitidos pela Turma julgadora. O caso concreto apresentou particularidade capaz de justificar valor no patamar fixado em primeiro grau, diante da inexplicável resistência do banco réu. Ação julgada parcial procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível 1020186-41.2021.8.26.0309, de minha relatoria, julgado em 01/08/2023)

"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Utilização fraudulenta do cartão magnético do autor, vítima do "golpe do motoboy". Cerceamento de defesa. Pretensão de colheita de depoimento pessoal do autor. Desnecessidade. As assertivas das partes e as provas produzidas nos autos já permitiam a formação do livre convencimento motivado para solução da controvérsia. A alvitrada oitiva de depoimento pessoal do autor era dispensável, sobretudo diante dos fatos narrados na exordial, ocorrência de golpe do 'motoboy'. Preliminar do réu rejeitada. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do réu. Operações encadeadas fora do perfil da cliente. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Culpa concorrente afastada. Procedência total dos danos materiais. As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Portanto, não se vislumbra culpa exclusiva ou mesmo concorrente da vítima, a infirmar a responsabilidade do banco. Aliás, se o sistema de segurança do réu fosse seguro, os dados bancários do cliente sequer poderiam ter sido obtidos pelos estelionatários.

O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão do autor. Restituição dos valores indevidamente sacados, excluídos quaisquer encargos inerentes às operações fraudulentas. Apelação do réu improvida e recurso do autor provido." (Apelação Cível 1026468-98.2021.8.26.0114, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES julgado em 01/08/2023)

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência de valores via pix não reconhecida – Sentença de procedência – Insurgência do banco réu – Não acolhimento – Autor que nega a transferência de valores via pix – Correspondência eletrônica enviada pelo banco réu que já alertava a solicitação de alteração de senha e suspeita de movimentação atípica na conta, após os fatos aqui tratados – Prova da regularidade das operações contestadas que cabe ao réu, que dela não se desincumbiu - Banco réu que, no exercício de sua atividade lucrativa, deve assumir os riscos ínsitos aos tipos de operações impugnadas – Falha na prestação dos serviços evidente – Sentença mantida – Apelo desprovido." (Apelação Cível 1049349-77.2022.8.26.0100, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 20/07/2023).

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade do banco réu pelo evento danoso, mantendo-se a inexistência dos débitos impugnados.

5 - Dos danos morais

O consumidor indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico.

Ademais, contratou cartão adicional do qual, indevidamente, utilizaram-se antes de recebê-lo efetuando compras em valores elevados que destoam de seu perfil.

O autor viu-se cobrado indevidamente em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o banco réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade.

Passo a analisar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da reparação por danos morais em R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), parâmetro razoável e admitido por esta Câmara em casos semelhantes.

O valor arbitrado será corrigido monetariamente a partir da sentença (pelo índice adotado pelo TJSP) e sofrerá a incidência de juros de mora na forma da lei a partir da citação (02/04/2024 – fl. 53).

Os juros de mora incidirão, como exposto , na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Sobre o valor do arbitramento, confira-se precedente desta Câmara, Apelação Cível nº 1013607-98.2021.8.26.011, de relatoria do Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 02/05/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"VOTO Nº 38019 AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. PAGSEGURO. Compra realizada em aplicativo de comida, com pagamento no ato da entrega. Pagamento do valor de R\$ 7,00 realizado presencialmente por meio de cartão de crédito, porém, lançado em fatura o valor de R\$ 3.806,80. Operação típica de fraude, cujo valor, inclusive, foge ao perfil do Autor. Ré PagSeguro, também emitente do cartão utilizado na operação, que deve oferecer ambiente seguro para a realização de transações através dos seus mecanismos de pagamento. Inclusive, deve ter cautela na eleição daqueles que utilizam o sistema, a fim de evitar a utilização das maquinetas para prática de fraudes. Risco da atividade. Responsabilidade civil objetiva. Inteligência dos artigos 8º e 14 do CDC e Súmula nº 479 do C. STJ. Declaração de inexigibilidade do débito indevidamente lançado em fatura. Negativação indevida do nome do Autor."

Danos morais in re ipsa. Quantum reparatorio fixado em R\$ 7.500,00. Razoabilidade no caso concreto. Juros de mora que incidem a partir da citação, por se tratar de relação jurídica contratual. Sentença mantida na íntegra. Recursos da Ré e do Autor não providos."

Em resumo, mantenho a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), mantidos acréscimos de juros de mora e correção monetária tal como explicitado na sentença.

Por fim, não há que se cogitar a ocorrência de litigância de má-fé pelo banco réu, eis que não houve exercício abusivo do direito de recorrer, a qual se insurgiu contra decisão que não lhe fora favorável, argumentando a necessidade de sua reforma.

E sequer houve conduta a configurar, comprovadamente, os incisos II e VII do artigo 80 do Código de Processo Civil (alterar a verdade dos fatos e interpor recurso com intuito manifestamente Protelatório). Ausente evidência das tipificações contidas na situações previstas no referido artigo, afastando-se a aplicação da sanção.

Concluindo-se, nego provimento ao recurso.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *"Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial"* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do banco réu, mantendo-se a r. sentença em seus termos e fundamentos.

Diante da manutenção da r. sentença, além de suportar integralmente as custas judiciais (atualizadas), o banco réu também responderá pelos honorários de advogado, os quais majoro para R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais) com acréscimo de correção monetária (pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico. Adotado critério da equidade para se evitar valor irrisório dos honorários de advogado.

Alexandre David Malfatti
Relator