



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414571

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008560-30.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante BANCO BRADESCARD S/A, é apelada JULIANA ANDRIGUETI CORONADO ANTUNES DO AMARAL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1008560-30.2024.8.26.0047

Comarca: Assis

Apelante: Banco Bradescard S/A

Apelada: Juliana Andrigueti Coronado Antunes do Amaral

Voto nº 29.194

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Procedência da ação. Apelo do réu. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. Clonagem de cartão de crédito. Débito não reconhecido. Demonstração de que se tratou de transação fraudulenta. Evidente falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186, do Código Civil, e artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. Reconhecimento da inexistência da transação efetivada pela autora e restituição de valores. DANO MORAL Ocorrência. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 7.600,00. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem tornar-se fonte de enriquecimento ilícito. Redução indevida. Sentença mantida. Apelação não provida.

Vistos.

Ação declaratória cumulada com ressarcimento de valores e indenização por dano moral, ante a falha na prestação dos serviços bancários, em que alega a autora, em síntese, ter sido vítima de clonagem de cartão de crédito que culminou na realização de compra não autorizada no valor total de R\$ 8.542,00. Pleiteia, assim, a restituição em dobro do indébito e condenação ao pagamento de indenização por dano moral no valor de cinco salários mínimos (R\$ 7.060,00).

Em resposta, o réu alegou, em síntese, desídia

da autora na comunicação do ilícito praticado por terceiro. Negou a ocorrência de falha na prestação do serviço e ocorrência de dano moral ou material a ser indenizado. Postulou a improcedência da ação.

O magistrado *a quo*, MM. Juiz Andre Luiz Damasceno Castro Leite, julgou procedente a ação, para declarar a inexigibilidade do débito, condenar o réu a restituir, de forma simples, os valores descontados indevidamente, com incidência de correção monetária, pela Tabela Prática do TJSP, a contar de cada desconto, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação, bem como ao pagamento de R\$ 7.600,00, a título de dano moral, corrigidos a contar do arbitramento, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação, além do pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Os valores devidos serão corrigidos pelo IPCA, acrescidos de juros moratórios pela SELIC, com dedução do índice de atualização monetária prevista no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil.

Inconformado, apelou o réu a sustentar a ausência do dever de indenizar, posto que deixou transcorrer muitos dias desde a verificação da clonagem de seu cartão de crédito até a efetiva comunicação, de modo que deixou transcorrer o prazo para contestação da compra. Alega que não há que se falar em falha na prestação do serviço, sendo que eventuais transtornos não configuram dano moral. Requer a reforma da sentença, com a improcedência da ação e subsidiariamente, redução do valor da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Contrarrazões às folhas 252/272.

É o relatório.

A apelação não comporta provimento.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos

termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a elas competem o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora.

Porém, pelo que consta dos autos, não o fez.

Limitou-se a negar sua responsabilidade pela ocorrência do evento danoso, uma vez que a autora não procedeu a imediata comunicação e contestação da compra realizada.

Como bem mencionou o juízo a quo (folha 181):

“(...) a parte autora nega ter efetuado a compra contestada e apresenta como elemento de prova os documentos de fls. 22-23, consistentes em trocas de e-mail com a empresa onde foi efetuada a compra impugnada, ocasião em que a própria empresa reconhece ter sido vítima de fraude e que o cartão de crédito da autora foi utilizado por terceiro fraudador (fl. 23)”.

O caso revela falha na prestação do serviço ao permitir a realização de compra por terceiro, sem qualquer prova da regularidade da transação impugnada, posto que ausente comprovante, nota fiscal ou qualquer outro registro, além de não demonstrar eventual desídia da autora com relação a guarda de seu cartão.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-se de risco inerente à atividade bancária.

A alegação de demora na comunicação não socorre o apelante. Isto porque a falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que a instituição financeira seja responsabilizada e incentivada a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possui recursos para isso.

Como o banco não provou a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, ou, ainda, de terceiro, era mesmo de rigor o reconhecimento da inexistência da transação efetivada.

Nesse sentido, decidiu esta Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – PIX E PAGAMENTOS NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar o réu a restituir à parte autora o valor de R\$ 2.964,90, quantia correspondente às transações contestadas, acrescido de correção monetária desde o desembolso, nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e juros de mora desde a citação - Partes que foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – RECURSOS DAS PARTES – Réu que pugna pela improcedência da demanda e autor pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e repetição dobrada do indébito - Recursos que não comportam provimento - Disposições do Código de Defesa do Consumidor que são aplicáveis às instituições bancárias, consoante a Súmula nº 297 do STJ, inclusive com relação à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), especialmente pela impossibilidade de se provar fato negativo, cabendo ao réu a prova da regularidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu – Transações impugnadas pelo autor que foram realizadas num curto período de tempo, repetidamente e para os mesmos beneficiários – Réu que se limitou a apresentar "prints" de telas sistêmicas ilegíveis – Requerido que afirma que as transações foram realizadas por um aparelho Iphone –

Autor que afirma utilizar um celular da marca Motorola, o colocando à disposição para averiguação – Réu que não manifestou interesse na perícia do aparelho – Responsabilidade objetiva da instituição bancária - Falha na prestação de serviço configurada - Dever de segurança previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado - Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Teoria do risco do negócio – Danos morais não configurados – Quantias indevidamente retiradas da conta bancária do autor que não impactaram sua subsistência, tampouco ensejaram abalo à honra subjetiva – Repetição do indébito que deve ocorrer de forma simples, e não dobrada, diante da ausência de prova de má-fé do requerido, que não pode ser presumida - R. Sentença mantida - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO. Em razão da sucumbência, de rigor a majoração da verba honorária para 12% sobre o valor da causa, consoante art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a condição suspensiva de exigibilidade prevista no art. 98, § 3, do CPC, em razão da gratuidade concedida à parte autora. Recursos não providos.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001579-64.2021.8.26.0572, Rel. Des. Nuncio Theophilo Neto, j. em 05/06/2023).

Quanto ao dano moral, inegável a sua ocorrência, diante do prejuízo a que se submeteu a autora, além dos contratempos acarretados pelas transações indevidas lançadas em seu cartão de crédito, efetuados por outrem sem sua autorização.

Situações dificultosas dessa natureza, certamente causam sofrimento psíquico molestando os direitos inerentes à personalidade e vulneram o patrimônio moral da pessoa lesada.

Não se trata de situação comum ou que o homem médio deva suportar como simples incômodo.

É, sim, fato apto a provocar prejuízo de ordem moral, para o qual, aliás, não se exige prova.

Trata-se de dano moral puro, *in re ipsa*, que emerge do próprio fato. É o bastante para caracterizar o dever de indenizar.

A falha na prestação do serviço pela instituição financeira evidenciou o dano moral, de modo a ser devida indenização respectiva.

A fraude perpetrada, a existência de transação sem a respectiva autorização não podem ser tidas como meros aborrecimentos ou simples dissabores.

Tais acontecimentos traduzem situação de angústia e impotência do consumidor que, apesar de todo o seu esforço e tentativas, não conseguiu se ver restituído das importâncias que lhe foram indevidamente retiradas.

É evidente que tais circunstâncias são geradoras de um *stress* acima do razoável e configuram dano moral, pois extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.

No tocante ao montante da indenização, a se levar em conta as circunstâncias que cercam o caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, entendo que o valor fixado na sentença em R\$ 7.600,00, com correção monetária a partir deste julgamento (Súmula nº 362, do C. Superior Tribunal de Justiça), e juros moratórios a contar da citação, posto se tratar de responsabilidade contratual se mostra razoável. Indevida a redução pretendida.

Tal valor proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar em fonte de enriquecimento ilícito.

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel.
Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Nos termos do parágrafo 11, do artigo 85, do
Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15%
do valor atualizado da condenação.

Diante do exposto, nega-se provimento à
apelação.

Jairo Brazil
Relator