



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023163-76.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante WELLINGTON ARAUJO NOGUEIRA.

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 ao recurso interposto pelo autor e negaram provimento ao apelo interposto pelo banco.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, 5 de maio de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 10.097

Apelação Cível nº 1023163-76.2023.8.26.0554

Comarca: Santo André - 2ª Vara Cível

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S.A.

Apelado/Apelante: Wellington Araújo Nogueira

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO COM PEDIDO DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. RECONHECIMENTO DE DANO MORAL. PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR. DESPROVIMENTO AO APELO DO BANCO.

I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas por Banco Bradesco S.A. e Wellington Araújo Nogueira contra sentença que, em ação ajuizada pelo consumidor, julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a inexigibilidade do débito, mas rejeitou o pleito indenizatório por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário em razão de golpe praticado por terceiro; (ii) verificar se há erro material na sentença quanto ao valor da condenação; e (iii) analisar a caracterização do dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira por falhas na prestação do serviço.

O banco não impugna os fatos essenciais narrados na inicial e não apresentou prova de ausência de falha ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Há comprovação de que as transferências realizadas no cartão do autor foram feitas de forma atípica e concentrada em curto espaço de tempo, incompatível com seu perfil de consumo, o que evidencia falha na segurança do serviço.

Comprovada a inscrição indevida do nome do autor nos cadastros de inadimplentes, é presumido o dano moral (“in re ipsa”), nos termos da jurisprudência consolidada.

A sentença incorreu em erro material ao fixar a inexigibilidade do débito em R\$ 32.825,50, quando o valor correto dos débitos indevidos é de R\$ 17.825,50, conforme documentos juntados nos autos.

Considerando os critérios da razoabilidade, proporcionalidade, gravidade do dano e precedentes

análogos desta Câmara, fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da decisão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a inscrição indevida (Súmula 54 do STJ).

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do autor provido para reconhecer o erro material e condenar o banco ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais. Recurso do banco desprovido.

Tese de julgamento:

A falha na prestação do serviço bancário resta configurada quando a instituição financeira não bloqueia transações atípicas e em série, destoantes do perfil de consumo do cliente, em caso de golpe de troca de cartão.

A inscrição indevida do consumidor nos cadastros de inadimplentes configura dano moral presumido (“in re ipsa”), gerando direito à indenização.

A correção de erro material na sentença pode ser reconhecida em sede recursal, com fixação do valor correto a ser restituído com base nas provas dos autos.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 389, 395 e 406; CDC, arts. 6º, VI, e 14; CPC, arts. 322, § 1º, e 1.013, § 1º.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 54; TJSP, Apelação Cível 1009065-41.2022.8.26.0451, Rel. José Marcos Marrone, j. 23.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1141011-25.2022.8.26.0100, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 14.08.2023; TJSP, Apelação Cível 1127272-19.2021.8.26.0100, Rel. Virgílio de Oliveira Junior, j. 15.02.2023.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas pelo BANCO BRADESCO S.A. e WELLINGTON ARAÚJO NOGUEIRA contra r. sentença de fls. 261 a 263 que, na ação ajuizada pela pessoa física em face do banco, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais.

O banco alega que não há prova da falha na prestação do serviço. Subsidiariamente, pugna pela redução do montante fixado na r. sentença,

bem como alteração dos consectários legais (fls. 273 a 288).

Já o autor aduz que há erro material na r. sentença, tendo em vista que rejeitou o pedido de danos morais, mas condenou à inexigibilidade dos valores no importe de R\$ 32.825,50, sendo que o valor efetivo das despesas impugnadas é de R\$ 17.825,50. Sustenta que tem direito ao recebimento de indenização por danos morais, pois o caso dos autos cuida da única negatização em seu nome (fls. 294 a 306).

Contrarrazões apresentadas pelo autor às fls. 312 a 327.

É o relatório.

Segundo a inicial, o autor é correntista do Banco Bradesco S.A. (bandeira Elo Nanquim) e narra que no dia 16 de agosto de 2023 sofreu "Golpe da Troca de Cartão" ao comprar uma cerveja no entorno do Estádio do Morumbi. No dia seguinte, registrou boletim de ocorrência e entrou em contato com a instituição financeira que não reconheceu a fraude indicada. Dessa forma, o consumidor ajuizou a presente demanda com objetivo de invalidar a cobrança (R\$ 17.825,50) e receber indenização por danos morais em R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, e declarou a inexigibilidade do débito no importe de R\$ 32.825,50, razão pela qual não se conformam as partes. A instituição bancária que não é responsável pela fraude praticada por terceiros, tampouco deve ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais. O autor, por sua vez, defende que há erro material na sentença e pugna pelo recebimento de indenização por danos morais.

Sabe-se que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula:
“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da

responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No caso em tela, o banco não impugna os fatos narrados na inicial, apenas defende que não é responsável pela fraude praticada por terceiros.

No entanto, a simples alegação não é suficiente para comprovar a inexistência de falha nas operações do banco.

Isso porque, **cabe à instituição financeira a checagem da regularidade da emissão cartões, transações, especialmente quando as despesas não se adequam ao perfil do consumidor.**

Na espécie, há prova nos autos das alegações do autor.

As transferências realizadas de forma REPETIDA e no MESMO DIA apontam a fraude praticada por terceiros, confira-se às fls. 38:

	16 Ago Geanbarbosapaixao	R\$ 7.900,00 à vista	>
	16 Ago Geanbarbosapaixao	R\$ 6.900,00 à vista	>
	16 Ago Geanbarbosapaixao	R\$ 1.400,00 à vista	>
	16 Ago Geanbarbosapaixao	R\$ 1.300,00 à vista	>

Dessa forma, muito embora a fraude não tenha sido praticada pelo banco, houve omissão na prestação da qualidade do serviço, pois a instituição bancária deve garantir a segurança da conta dos clientes, sendo que na espécie o bloqueio de transferências que destoam dos gastos mensais do consumidor (fls. 27 a 35).

Destaca-se que o autor registrou Boletim de Ocorrência no dia seguinte (fls. 23, 24), o que demonstra sua boa-fé no ajuizamento da ação.

Frisa-se: o banco sequer impugnou a realização das transferências, limitando-se a impor a responsabilidade ao autor sem qualquer prova do alegado.

Assim, a instituição financeira deveria tomar as medidas necessárias para a constatação da irregularidade das transações. Nesse passo, é incontroversa a falha na segurança do serviço bancário, de modo que deve a instituição financeira deve arcar com o débito de R\$ 17.825,50, indevidamente cobrado do autor.

Também é certo que o apelante deve indenizar o autor em danos morais.

Isso porque não se trata de mero aborrecimento, especialmente porque o autor procurou a assistência do banco, mas não teve sucesso para resolver o problema (fls. 25, 26).

Além disso, o débito inexigível foi inscrito em cadastro de devedores (fls. 213), sendo única dívida em seu nome, o que gera dano moral “*in re ipsa*” ao autor.

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

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

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 dúplice, 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, foi comprovado 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 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 pretendido pelo autor, de R\$ 15.000,00, mostra-se excessivo para a hipótese e não pode ser aceito.

Nesse passo, observando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como os precedentes desta C. Câmara, fixa-se a quantia de R\$ 5.000,00.

O valor se mostra adequado, considerando-se julgados desta C. Câmara:

Responsabilidade civil – **"Golpe da troca de cartões"** – Banco réu que não pode ser responsabilizado diretamente pela fraude em si, por se tratar de fortuito externo – **Existência, todavia, de falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio das operações realizadas pelo estelionatário, em padrão destoante do perfil de utilização do autor** – Existência, ademais, de indícios veementes de fraude – Caso em que chama a atenção o fato de as referidas operações terem sido realizadas em curto espaço de tempo, menos de dez minutos de intervalo entre as compras no cartão de crédito e o saque em espécie – Compras no cartão de crédito que foram realizadas no mesmo estabelecimento, em menos de um minuto – Legítima a declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como a determinação de restituição dos valores descontados do autor.

Responsabilidade civil - **Dano moral - Situação vivenciada pelo autor, derivada dos fatos noticiados na exordial, que caracterizou dano moral – Além dos transtornos suportados pelo autor na tentativa de solucionar administrativamente o problema perante o banco réu, o seu nome foi negativado nos órgãos de restrição ao crédito em virtude dos débitos discutidos - Situação experimentada pelo autor que lhe causou grande angústia e sério transtorno, não podendo ser reputada como mero aborrecimento – Banco réu que deve responder pelos danos morais ocasionados ao autor. 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 - Fixado na sentença o valor de R\$ 5.000,00, o qual não comporta redução** - Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir – Apelo do banco réu desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1009065-41.2022.8.26.0451; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/11/2023; Data de Registro: 23/11/2023);

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Compras realizadas com cartão de crédito não reconhecidas pelo autor – **Golpe da "troca do cartão" – Ré, a quem caberia a prova da regularidade das cobranças, que não se desincumbiu de seu ônus (art. 373, II, do CPC) – Operações realizadas em um curto espaço de tempo e que fogem ao perfil do consumidor – Inexistência de culpa concorrente – Responsabilidade da ré caracterizada – Inexigibilidade do débito que é medida que se impõe – Dano moral evidenciado – Montante pretendido pelo autor a título de indenização que se mostra dentro do critério da moderação e apto a reparar o prejuízo moral sofrido (R\$4.000,00)** – Sentença reformada – Sucumbência a cargo da requerida – Recurso do autor provido, improvido o da instituição financeira.

(TJSP; Apelação Cível 1141011-25.2022.8.26.0100; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023);

Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de restituição em dobro de indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência que declarou inexigível a transação realizada, determinou a restituição do valor indevidamente subtraído e fixou a **reparação pelo dano moral em R\$5.000,00**. Inconformismo do réu. Apelação. Preliminar de nulidade da sentença por cerceamento de defesa. Inocorrência. Provas técnica e oral que são despiciendas para a solução da lide. Processo devidamente instruído com prova documental. Mérito. Golpe da troca do cartão. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Ausência de culpa da vítima ou fato de terceiro. **Prestação de serviço defeituoso.**

Dano moral verificado. Transação que destoa do perfil do consumidor. Sentença mantida. Honorários recursais. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1127272-19.2021.8.26.0100; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 16/02/2023).

A quantia da indenização deverá ser corrigida a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora a contar da data do evento lesivo (data da inscrição do débito nos cadastros de restrição ao crédito) (Súmula 54 do STJ). A correção observará a tabela prática do TJSP até a vigência da Lei Federal nº 14.905/2024, passando a ser calculada pela variação do IPCA-IBGE, conforme estabelece o art. 389, parágrafo único, do Código Civil; ao passo que os juros de mora observarão a Taxa Selic, conforme o decidido pelo C. STJ no REsp nº 1.795.982, e, a partir da entrada em vigor da Lei Federal nº 14.905/2024, que alterou o art. 406 do CC, deverão seus termos serem observados.

Assim, a sentença deve ser reformada para julgar o pedido totalmente procedente (considerando que o fato de o valor pleiteado não ter sido integralmente concedido não significa parcial procedência dos pedidos), retificando-se a parte final para declarar a inexigibilidade do débito (R\$ 17.825,50), determinar o cancelamento da inscrição da dívida nos órgãos de restrição ao crédito e condenar o réu a indenizar o autor por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com juros moratórios e correção monetária.

No caso em exame, a correção monetária incidirá desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

No que tange aos valores devidos, a incidência de juros de mora e a atualização monetária deverão seguir a aplicação da taxa Selic, conforme decidido no REsp 1.795.982/SP, até a produção de efeitos da Lei 14.905/24. A partir de então, a correção monetária será realizada com base no IPCA, nos termos do parágrafo único do artigo 389 do Código Civil, enquanto os juros moratórios pela Selic deduzida do IPCA, em observância ao disposto no parágrafo único do artigo 406 do mesmo diploma legal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso ao recurso interposto pelo autor e nega-se provimento ao apelo interposto pelo banco, que deverá arcar com a totalidades do ônus sucumbencial (despesas processuais) e honorários advocatícios, em 11% sobre o valor da condenação, já considerados os trabalhos nesta sede recursal.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA