



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065298-53.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados ANA CLÁUDIA JUNQUEIRA FRANCO MASSUDA e EDUARDO TANAKA MASSUDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 56250

APEL.N°: 1065298-53.2023.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO/SP

**APTE. : BANCO BRADESCO S.AAPDO. : ANA CLÁUDIA JUNQUEIRA
FRANCO MASSUDA e outro**

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos morais com pedido de tutela de urgência – Demanda julgada procedente – Débitos lançados no extrato bancário dos autores sem a anuência dos mesmos – Responsabilidade objetiva do requerido – Falha na prestação do serviço configurada – Dano moral caracterizado – Indenização que deve atender os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, sem importar enriquecimento sem causa aos requerentes – Termo inicial dos juros moratórios – Citação – Recurso provido apenas para minoração do quantum indenizatório – Sentença parcialmente reformada.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, e pedido de tutela de urgência, baseada no fato de os autores serem clientes da instituição financeira, tendo a autora se surpreendido com a utilização de seu cartão de crédito para a realização de compras não autorizadas.

Pela r. sentença de fls. 405/408, cujo relatório se adota, o feito foi julgado procedente para:

a) DECLARAR a inexigibilidade do débito, devendo a requerida proceder ao estorno definitivo das cobranças descritas na inicial;

b) CONDENAR o réu por danos morais no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada autor corrigido a partir da data da sentença e acrescido de juros mensais de 1% desde a citação, bem como pelas custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, apela o banco réu, sustentando, em síntese, que a compra realizada, e o consequente débito, ocorreu de forma regular e contou com a anuência dos autores, não havendo que se falar em falha na prestação de seu serviço, por culpa exclusiva destes. Impugna a condenação de ordem moral, ou, subsidiariamente, pela diminuição de seu *quantum*, e ainda pela incidência de juros de mora a partir da data da sentença, a qual não assiste razão na fixação da sucumbência. Para tais fins, pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado, com contrarrazões (fls. 461/469).

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

O Apelante nega a falha em sua prestação de serviço, bem como alega a restituição devida de todos os valores descontados aos autores.

Por outro lado, os Apelados alegam a existência de fraude, caracterizando a referida falha, já que não teriam como realizar as transações questionadas, pois realizadas em São Paulo, em data em que se encontravam em Salvador, de posse de seus cartões, ressaltando a ausência de solução oferecida pelo banco réu.

Pois bem.

De início, saliente-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

Nesse sentido consolidou-se a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça, com a edição da Súmula nº 297, que ostenta o seguinte teor:

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

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo,

inteira aplicação tem o art. 14 do CDC, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que o requerido deve realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados a autora.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente do banco requerido, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, §3º, II, do CDC), o que não se verifica, *in casu*.

Aliás, a fraude bancária não exclui a responsabilidade do réu, pois que a garantia da segurança das operações bancárias e o dever de diligência, decorre de sua atividade, sendo a ela inerente. Portanto, deve o requerido reparar os danos causados aos autores e, sendo o caso, depois buscar eventual ressarcimento junto ao falsário. Não é essa uma defesa que se oponha à vítima direta do dano, a requerente.

Diante de tais constatações, o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada, em razão da licitude de sua conduta, é

inócuo e não pode ser utilizado para afastar sua responsabilidade.

Restou-se devidamente comprovado no conjunto fático probatório que as mencionadas compras efetuadas por meio do cartão de crédito de fato não foram realizadas pelos autores, uma vez que as transações ocorreram em São Paulo no dia 30/11/2023 (fls. 26), e os autores estavam em Salvador entre os dias 29/11 e 02/12/2023 (fls. 37/49).

Ressalta-se ainda que contestaram as transações fraudulentas junto ao Banco Bradesco, registrando protocolo de atendimento (nº 2312012015511133) e lavrando boletim de ocorrência, vislumbrando-se a boa-fé dos mesmos.

Ademais, o réu não trouxe provas concretas da exclusiva culpa e consequente responsabilidade de seus clientes, apontando a situação para a veracidade da narrativa inicial, havendo de fato a falha na prestação de serviço pela instituição financeira, ainda mais pela não compatibilidade do valor das transações com as movimentações realizadas pelos autores e a não verificação do réu acerca da fraude existente.

Pelo exposto, e como bem fundamentado pelo juízo *a quo*, correta e mantida a inexigibilidade do débito.

apurados é evidente a existência de dano moral, uma vez que os débitos indevidos em seu cartão de crédito, ainda mais considerando o elevado valor, causam ao consumidor, além de abalo econômico, transtornos que merecem a devida reparação civil.

Demonstrado, então, o ato ilícito, passa-se, agora, à análise do “quantum” a ser fixado.

Não se olvida que a justa reparação dos danos morais sofridos deve abranger três vertentes: (i) caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; (ii) caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido e; (iii) caráter preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, o viés coercitivo-compensatório-preventivo da reparação e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

À vista destas considerações, apesar do abalo sofrido, há de se considerar que, ainda que tardiamente, o Apelante restituiu aos autores todos os valores que lhes foram descontados (fls. 97). Tanto é assim, que os Apelados em nenhum momento negam a referida devolução dos valores devidos e alvos da fraude em tela.

Assim, diante das peculiaridades da hipótese em análise, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor mostra-se satisfatória à solução do caso, pois, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmudar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso e célere no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Por oportuno, referida verba deverá ser atualizada monetariamente pela Tabela do TJSP a partir da publicação do presente Acórdão, incidindo juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

Por fim, com relação ao termo inicial da incidência dos juros moratórios, da mesma forma, não cabe qualquer modificação na r. sentença.

Os juros moratórios decorrem da mora. A mora, segundo Agostinho Alvim, é "*o não pagamento culposos, bem como a recusa de receber no tempo, lugar e forma devidos*" (Da inexecução das obrigações e suas consequências, Ed. Saraiva, 1980, p. 12).

Nessa toada, ensina Luiz Antonio Scavone Junior, na obra *Juros no Direito Brasileiro* (Ed. RT, 2ª ed. revista, atualizada e ampliada, 2007, p. 113/114):

legais, são aqueles que decorrem do descumprimento das obrigações e, mais freqüentemente, do retardamento na restituição do capital ou pagamento em dinheiro.

(...) Decorrem, portanto, da mora, ou seja, da imperfeição no cumprimento da obrigação, principalmente quanto ao tempo, sem descartar o lugar e a forma convencionados, independentemente da prova do dano.

(...) Ora, o simples retardamento no cumprimento da obrigação e conseqüente retenção de capital de outrem favorece o devedor culpado, que deve ser compelido ao pagamento dos juros de mora, até em razão da cristalina disposição do art. 1.064 do Código Civil de 1916 e art. 407 do Código Civil de 2002.

Ainda que não haja e não se alegue prejuízo, são devidos juros moratórios (Código Civil de 1916, art. 1.064; Código Civil de 2002, art. 407)".

No tocante ao início da contagem dos juros moratórios, segue dizendo o autor retrocitado (fls. 134/137):

"Tratando-se de dívida positiva, porém ilíquida, grassa divergência entre os doutrinadores acerca do início da contagem dos juros moratórios, tendo em vista a redação do art. 407, ante o que dispõe o art. 405, ambos do Código Civil de 2002.

A celeuma surgiu em decorrência da

aparente antinomia entre os precitados dispositivos.

(...) Entendemos que, em regra, nas obrigações ilíquidas, os juros moratórios serão devidos desde que o valor equivalente do objeto da prestação seja fixado por sentença, acordo entre as partes ou arbitramento (Código Civil de 1916, at. 1.064, e Código Civil de 2002, art. 407), contados a partir da citação inicial (art. 405 do Código Civil de 2002).

No âmbito do Código Civil de 1916, a partir da constituição em mora eram devidos os juros moratórios, o que nos parecia evidente. O fato de posterior liquidação apenas possibilitava fixar o valor sobre o qual incidiam os juros moratórios.

No caso, a constituição em mora se dá pela citação inicial nos termos dos arts. 219 e 263 do Código de Processo Civil, e § 2º do art. 1.536 do Código Civil de 1916 (art. 405 do Código Civil de 2002).

Aliás, o Código Civil de 2002 transformou a citação inicial em regra geral para contagem dos juros moratórios".

Nesse mesmo sentido é a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO.

RECURSO ESPECIAL. OFENSA AO ART. 535. SÚMULA STF/284. TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS. CULPA DA VÍTIMA. PENSÃO MENSAL. SÚMULA STJ/7. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. HONORÁRIOS. SÚMULA STJ/326. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO. I. A ausência de particularização das questões omitidas pelo acórdão recorrido é deficiência, com sede na própria fundamentação da insurgência recursal, que impede a abertura da instância especial, a teor do enunciado 284 da Súmula do Supremo Tribunal Federal, aplicável por analogia, também ao recurso especial. II. A convicção a que chegou o Tribunal a quo quanto à culpa pelo evento danoso e ao pagamento da pensão mensal e do décimo terceiro salário decorreu da análise do conjunto probatório. O acolhimento da pretensão recursal demandaria o reexame do mencionado suporte. Incide nesse ponto a Súmula STJ/7. III. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação. IV. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula STJ/326). Agravo Regimental improvido" (STJ, AgRg no REsp nº 1.163.679/SP, rel. Min. Sidnei Beneti, 3ª T., j. 27/04/2010, DJe 18/05/2010);

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. ART. 545 DO CPC. JUROS DE MORA. EXECUÇÃO DE TÍTULO JUDICIAL. INCLUSÃO EM LIQUIDAÇÃO. POSSIBILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA NÃO CONFIGURADA. SÚMULA 254 DO STF. TERMO INICIAL. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. CITAÇÃO. 1. Consoante

entendimento sumulado do Supremo Tribunal Federal, "incluem-se os juros moratórios na liquidação, embora omisso o pedido inicial ou a condenação" (Súmula n.º 254/STF). 2. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios devem ser contados a partir da citação, e não do evento danoso. 3. Agravo regimental a que se nega provimento" (STJ, AgRg no no Ag n.º 727.416/MG, rel. Min. Vasco Della Giustina, 3ª T., j. 18/02/2010, DJe 04/03/2010).

Assim, no que diz respeito aos juros, quer quanto ao cabimento, quer quanto ao termo inicial, nenhum reparo merece a r. decisão de primeiro grau.

Diante do resultado, ficam integralmente carreados os ônus de sucumbência à parte ré, não havendo que se falar em princípio da causalidade pela ausência de perda do objeto na presente lide (§ 10).

Pelo exposto, dá-se parcial provimento ao recurso apenas para a minoração do *quantum* indenizatório, mantendo-se a r. sentença no tocante aos demais pontos impugnados em sua integralidade.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator