



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436254

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002733-69.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado OSVALDINA BATISTA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora, e negaram provimento ao recurso do banco réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11851

APELAÇÃO Nº: 1002733-69.2024.8.26.0554

COMARCA: SANTO ANDRÉ – 2ª VARA CÍVEL

APELANTE: OSVALDINA BATISTA DA COSTA

APELADO: BANCO PAN S/A

JUIZ: EDUARDO GIORGETTI PERES

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. COMPRAS EM CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDAS.

RECURSO DA AUTORA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO PROVIDO.

RECURSO DO BANCO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DOS CONSUMIDORES. TRANSAÇÃO QUE DESTOA DO PERFIL DE CONSUMO DOS CLIENTES. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS, ADVINDOS DA PRESTAÇÃO DEFEITUOSA DE SERVIÇO BANCÁRIO, A CARACTERIZAR RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. Sentença de fls. 162/164 julgou parcialmente procedentes os pedidos da Ação Declaratória c.c. Indenizatória que **OSVALDINA BATISTA DA COSTA** move contra **BANCO PAN S/A** para *declarar a inexistência dos débitos referentes às faturas do cartão de crédito da autora a partir de julho de 2023, com exceção dos valores lançados a título "GloboPlay". Confirmando a tutela de urgência já concedida. Condene as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, proporcionalmente distribuídos, atribuindo-se 80% ao réu e 20% ao autor, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, fixando-se os honorários em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Observada a justiça gratuita se já concedida.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela a autora. Acena com a ocorrência de danos morais, pugnando pela indenização no valor de R\$ 20.000,00

Recorre o banco réu. Defende a sua ilegitimidade passiva. Afirmar que não cabe a exclusão de compras realizadas mediante senha do recorrido. Diz não haver razoabilidade em assumir que um fraudador utilizaria do cartão do autor para fazer compras pontuais, de valores no mesmo padrão de gasto e locais que a autora faz, não havendo perfil de fraude. Pleiteia a reforma da sentença.

Recursos tempestivos e regularmente processados. Contrarrazões do réu pelo improvimento (fls. 260/264).

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento dos recursos que, quanto aos seus objetos, merece provimento o recurso da autora, sendo improvido o recurso do banco réu.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva porque o réu é o banco administrador do cartão de crédito e detém as ferramentas para a exclusão das dívidas que seus clientes reputam como indevidas, situação que, aliás, faz parte do risco da sua atividade.

Trata-se de ação declaratória c.c. pedido indenizatório ajuizado por **OSVALDINA BATISTA DA COSTA** contra **BANCO PAN S/A** cujo relatório da r. sentença adoto para melhor compreensão da causa:

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais ajuizada por Osvaldina Batista da Costa em face de Banco Pan S/A. A autora relata que foi vítima de fraudes em seu cartão de crédito, resultando em cobranças indevidas a partir de julho de 2023, totalizando R\$ 42.317,68. Sustenta que, apesar das tentativas de solução administrativa, as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cobranças não foram suspensas e seu nome foi negativado. Requer a declaração de inexistência dos débitos e a condenação do réu ao pagamento de R\$ 20.000,00 por danos morais.

Regularmente citado, o réu apresentou contestação, alegando que não houve falha nos seus sistemas de segurança e que as transações são de responsabilidade da autora. Apresentou documentos.

Sobreveio r. sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade do débito objeto da lide, afastando a indenização por danos morais.

O entendimento adotado, com a devida vênia, merece reforma no que toca à reparação extrapatrimonial. Explico.

A relação judícia entabulada entre as partes é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a Súmula 297 do STJ dispõe que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nessa toada, importante trazer à baila a previsão do artigo 14 do CDC:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Incumbe à parte autora o ônus da prova quanto ao fato constitutivo do seu direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC. Nesse sentido, os demandantes demonstraram os danos patrimoniais suportados, decorrente das compras realizadas a partir de julho de 2023 no valor de R\$ 42.317,68. que não reconhece. Afirma que o valor destoa do perfil de compras adotado pela autora.

Diferentemente do alegado pelo banco, não restam dúvidas acerca da falha na prestação do serviço bancário, não havendo se falar em culpa exclusiva da parte autora. Não se pode aceitar que o ocorrido com a demandante seja classificado como mero *fortuito externo*, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Ainda que o banco réu defenda a regularidade da operação, porque realizadas mediante senha de uso pessoal, a parte autora nega que tenha realizado a movimentação, que desconhece e não autorizou. Sobre a questão, peço vênia para transcrever trechos da bem fundamentada sentença:

A responsabilidade das requeridas pelo serviço prestado não se esgota na mera prestação dos serviços de crédito, mas também no efetivo oferecimento da segurança necessária ao serviço que pretendem prestar, em especial dentro do contexto hodierno, no qual as transações estão cada vez mais vinculadas à tecnologia e, portanto, vulneráveis a esse tipo de ação criminosa, em especial tendo como vítimas pessoas idosas, cuja pouca familiaridade com as modernas tecnologias os tornam constantes alvos de manobras espúrias de fraudadores.

De mais a mais, o padrão constatado nas transações realizadas pelo fraudador destoam do perfil de consumo do autor, conforme documentos da exordial.

Assim, por se tratar de movimentação atípica, competia ao réu trazer elementos concretos a respeito de cada transação a fim de se apurar sua licitude. Não se desincumbindo de seu ônus, impõe-se sejam os valores impugnados restituídos ao autor, bem como declarado nulo os lançamentos apontados.

Como é cediço, a segurança dos serviços bancários e das informações dos clientes deve ser totalmente garantida pelas instituições financeiras, que serão responsabilizadas, se e quando existirem falhas que prejudiquem o consumidor, excetuando-se as hipóteses em que cabalmente comprovada a existência de culpa exclusiva do cliente, o que não ocorreu no caso em tela.

Isso porque, diferentemente do que pretende fazer crer o banco, a compra não reconhecida pela parte autora foge ao seu perfil, já que das faturas acostas pela autora (fls. 38/43), extrai-se que a autora mantém gastos de baixo valor, totalmente distinto do valor em questão (R\$ 42.317,68).

Em tempos de sofisticação de fraudes eletrônicas e bancárias, é preciso muito mais para desacreditar a versão do consumidor, não bastando uma simples argumentação de culpa exclusiva da vítima ou de que as compras foram realizadas mediante cartão e senha que, portanto, não admitem contestação.

Desse modo, o banco não cumpriu o dever mínimo de verificar a higidez da compra, feita em completo desacordo com os hábitos de seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

clientes, o que se trata de simples complementação de sua prestação de serviço, consistente em facilitar a rotina do consumidor. Pensar de outra forma seria simplesmente conferir ao banco a possibilidade de transferir integralmente ao cliente todo e qualquer risco inerente ao seu negócio, o que contraria inteiramente os princípios básicos do direito consumerista.

Logo, considerando as falhas acima expostas, o banco deve suportar as consequências decorrentes do risco da atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ e do artigo 14 do CDC, não havendo que se falar em culpa exclusiva da parte Autora.

Quanto à indenização por dano moral, é evidente que toda a situação vivida pela parte autora, a não contenção da fraude, a não resolução da questão de forma administrativa, as cobranças (inclusive de encargos moratórios) a necessidade de ajuizar ação para ressarcimento do prejuízo suportado e, por último, e mais importante, a negativação indevida de seu nome que gera dano moral *in re ipsa*, tornando inafastável a condenação do réu.

Em relação ao “quantum” indenizatório, é cediço que o ressarcimento do dano moral há de ser arbitrado com moderação, devendo-se levar em conta a gravidade e a repercussão da ofensa, a posição social do ofendido e a situação econômica do ofensor.

Cabendo ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa.

Na hipótese dos autos – compra fraudulenta no cartão de crédito da parte demandante, somadas à não contenção da fraude e a necessidade de ajuizar ação para ressarcimento do prejuízo – adoto o parâmetro estabelecido por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

esta Colenda 14ª Câmara de Direito Privado, *mutatis mutandis*, **para fixar o quantum indenizatório em R\$ 10.000,00**. Confira-se:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO c.c. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Negativação indevida - Ocorrência - Dano moral - Cabimento - Montante fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais) - Majoração - Possibilidade - Valor que deve ser elevado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Entendimento desta C. 14ª Câmara nesse sentido - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Majoração - Descabimento - Causa não complexa - Arbitramento que observa de modo razoável e proporcional os critérios tipificados nos incisos I a IV, do § 2º, do art. 85, do CPC - Verba que deve ser mantida tal como fixada - Sentença de parcial procedência reformada em parte - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1084474-77.2020.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2022; Data de Registro: 02/08/2022)

Em conclusão, **a r. sentença apelada deve ser parcialmente reformada para condenar o banco réu no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00**, com atualização monetária pela tabela prática do E. TJSP a partir desta data e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, observando-se que a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por força da sucumbência, arcará o réu com a totalidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação (artigo 85, §2º e §11, do CPC).

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Pelo exposto, dou provimento ao recurso da parte autora e nego provimento ao recurso do réu.

CÉSAR ZALAF
Relator