



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032704-20.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelada PALOMA MENCARINI DIB (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55347

APEL. Nº: 1032704-20.2022.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

APTE./APDO.: PALOMA MENCARINI DIB

APDO./APTE.: BANCO DO BRASIL S.A.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Débito decorrente da utilização de cartão de crédito – Sentença de procedência na origem – Insurreição de ambas as partes – Instituição financeira que não trouxe aos autos qualquer início de prova que corroborasse sua versão de que a autora foi a responsável pelo débito que levou à negativação de seu nome – Possível fraude praticada por terceiros que não retira a responsabilidade do banco pelos prejuízos causados à autora - Dano moral caracterizado – Quantum indenizatório arbitrado em R\$7.060,00 que está em consonância com o dano produzido e jurisprudência atual a respeito da matéria – Verba honorária adequadamente fixada em 15% do valor da condenação - Observância das disposições do § 2º, do art. 85 do CPC - Sentença mantida – Honorária majorada em decorrência do disposto no §11, do art. 85 do CPC - Recursos desprovidos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação por danos morais ajuizada por Paloma Mencarini Dib contra Banco do Brasil S.A., e que, pela r. sentença de fls. 185/190, proferida pelo d. magistrado THOMAZ CARVALHAES FERREIRA, foi julgada procedente para declarar inexigível à autora o débito litigioso, determinando a baixa definitiva do apontamento na quantia de R\$ 2.752,95 (dois mil, setecentos e cinquenta e dois reais e noventa e cinco centavos), referente ao contrato sob o nº 151152059, além de condenar o banco a reparar o prejuízo imaterial sofrido pela autora, na quantia de R\$7.060,00 (sete mil e sessenta reais), a ser corrigida monetariamente deste arbitramento (Súmula 362, STJ) e acrescida de juros moratórios legais de 1% (um por cento) ao mês a partir do evento danoso (12/07/2022 - pág. 40 - Súmula 54, STJ). Em razão da sucumbência, carreu ao vencido o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor corrigido da condenação.

Irresignadas, apelaram ambas as partes. A autora busca a majoração do valor reparatório a título de danos morais para a quantia de R\$16.200,00, bem como da honorária de sucumbência para 20% sobre o valor corrigido da condenação (fls. 193/198). O banco, por sua vez, bate pela improcedência da ação, ou, alternativamente, pela redução do *quantum* indenizatório (fls. 199/213).

Recursos bem processados, acusando as respectivas respostas, subiram os autos.

É o relatório.

Efetivamente, era mesmo caso ser acolhida a pretensão de inexigibilidade do débito referente ao contrato de cartão de crédito, com a consequente reparação dos danos morais sofridos pela autora em razão da indevida negativação de seu nome, tal como afirmado na r. sentença recorrida.

Isso porque, da análise da prova documental produzida, estranha-se o posicionamento da instituição financeira, uma vez que em sua peça defensiva, argumenta primeiro que houve requisição do cartão de crédito via APP Mobile pela autora, com encaminhamento do plástico para endereço no município de Guarujá e liberado via URA (atendimento eletrônico) em 18/04/2022, mediante impositação da senha cadastrada no próprio APP por ocasião da solicitação do cartão (fls. 69), para depois afirmar que o cartão foi bloqueado por suspeita de fraude (fls. 71), praticada por estelionatário, fraude da qual também diz ter sido vítima, para tentar afastar sua responsabilização no caso concreto.

Ora, evidente que, como comumente noticiado, é possível que os serviços bancários contenham potenciais vulnerabilidades, passíveis de fraude, por terceiros, em seu sistema de segurança, com acesso não autorizado aos seus recursos.

De outro lado, não menos certo que compete ao fornecedor de serviços se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º,

inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, ao garantir ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

O fornecedor somente se exime da responsabilidade de reparar o dano se demonstrar que não existiu defeito na prestação do serviço ou que o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva do consumidor (CDC, art. 14, parágrafo 3º).

No caso “*sub judice*”, a instituição financeira limitou-se a afirmar que terceiro fraudador seria o responsável pelas contratações questionadas. Todavia, sendo a instituição financeira detentora de elementos eficazes para identificar as transações efetivadas, preferiu ficar no campo da alegação, inclusive encaminhando indevidamente o nome da autora para inscrição no cadastro de inadimplentes.

Em caso análogo deixou registrado o eminente Des. Vírgilio de Oliveira Júnior que “Imprestável, ademais, a “**diligência**” unilateral efetuada pelo banco que, de forma interessada, conclui – sem qualquer comprovação de método de apuração – pela não caracterização de responsabilidade da instituição. Quer dizer, o banco não se interessou em produzir prova que pudesse afastar a pretensão da autora. Significa, com todas as letras de que foi possível a terceiro retirar dinheiro da conta corrente da autora, sem que esta lhe tivesse revelado a senha. Não demonstrada a falta de diligência do correntista, ao banco cabe a responsabilização pelo dano material e moral sofrido pelo poupador” (cf. Apel. nº 7.078.095-9).

Isso porque, em termos de responsabilidade, o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação de serviços. E acrescenta que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode esperar.

Por isso, “tratando-se de relação de consumo, a

responsabilidade do fornecedor perante o consumidor é objetiva, sendo prescindível a discussão quanto à existência de culpa” (STJ: AGA 268.5865/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi).

E, conforme bem ressaltado pela r. sentença, *“Verifica-se que a solicitação e entrega do cartão se deram em endereço diverso da autora, mediante contratação eletrônica, desacompanhada de outros documentos suficientes à validação do contrato, ônus que competia ao polo passivo (art. 373, II, CPC). Além disso, em sua defesa a própria instituição financeira ré afirmou ter efetuado o cancelamento da conta cartão diante da suspeita de fraude (pág. 71). Nesse contexto, ante a ausência de documentos comprobatórios da legalidade das cobranças e da anuência da parte autora à contratação, deve o polo passivo suportar as consequências processuais desfavoráveis à tese de resistência... Logo, é de rigor a inexigibilidade do débito referente ao contrato de cartão e a retirada do nome do polo ativo do cadastro de inadimplentes.”* (fls. 187/188).

Quanto ao dano moral, não bastasse o réu não ter comprovado a exigibilidade da cobrança, ainda encaminhou indevidamente o nome da autora ao cadastro de inadimplentes, o que, por si só, enseja da reparação por dano moral oriundo da má-prestação de serviços por parte da instituição financeira.

Ora, danos morais “são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico” (WILSON MELLO DA SILVA, o Dano moral e sua reparação).

E, “Embora o dano moral seja um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, para o qual não se encontra estimativa perfeitamente adequada, não é isso razão para que se lhe recuse em absoluto uma compensação qualquer. Essa será estabelecida, como e quando possível, por meio de uma soma, que não importando uma exata reparação, todavia representará a única solução cabível nos limites das

forças humanas” (RT 485/230).

E na indenização por danos morais, a questão deve ser definida pela quantificação de uma indenização adequada e justa, cuja disciplina está consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

E, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado e dos demais parâmetros norteados acima declinados, considero que o 'quantum' arbitrado (R\$7.060,00) se pautou dentro dos parâmetros norteadores para casos como o dos autos e está em consonância com a atual jurisprudência a respeito da matéria.

Por fim, no que tange aos honorários de sucumbência, vale registrar que o arbitramento da verba honorária está sujeito a critérios de valoração, cuja fixação é ato do juiz em observância às peculiaridades das questões postas, devendo ser observadas as disposições do § 2º, do art. 85 do CPC.

Nesse sentido, é o comentário de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade, *in* Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante, 10ª Ed., Editora RT, 2008: *“São objetivos e devem ser sopesados pelo juiz na ocasião da fixação dos honorários. A dedicação do advogado, a competência com que conduziu os interesses de seu cliente, o fato de defender seu constituinte em comarca onde não resida, os níveis de honorários na comarca onde se processa a ação, a complexidade da causa, o tempo despendido pelo causídico desde o início até o término da ação, são circunstâncias que devem ser necessariamente levadas em conta pelo juiz quando a fixação dos honorários do advogado...”*

Assim, no caso em exame, entendo que o percentual fixado (15% sobre o valor da condenação) comporta manutenção, já que o montante remunera condignamente o trabalho desenvolvido.

Pelo exposto, nego provimento aos recursos, majorada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorária de sucumbência devida pelo banco para 17% do valor da condenação, em observância do disposto no §11, do art. 85 do CPC.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora