



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000450471

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000849-32.2024.8.26.0060, da Comarca de Aurifloma, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado NATALINO JOSÉ AVELINI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000849-32.2024.8.26.0060

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Natalino José Avelini

Ação: Declaratória c/c restituição de valores e indenização por danos morais

Origem: Vara Única da Comarca de Aurifloma

Juiz de 1ª Instância: Dr. Pedro Henrique Batista dos Santos

Voto nº 14.857

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Aplicação do CDC. Compras fraudulentas realizadas com o cartão de crédito do autor. Débitos inexigíveis. Operações que fogem do perfil de do demandante. Falha na prestação de serviço evidenciada. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Restituição devida. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório mantido em R\$.5.000,00, por atender minimamente aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 435/441, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) as compras foram realizadas com a utilização do cartão de crédito do apelado e aposição de senha pessoal e intransferível; b) houve o rompimento do nexo causal; c) o cliente realizou as compras ou permitiu o acesso de

terceiros ao cartão de crédito; d) verifica-se a culpa exclusiva do consumidor; e) a hipótese se caracteriza como fortuito externo; f) não houve falha na prestação de serviços por parte do apelante; g) invoca a teoria *duty to mitigate the loss*, aduzindo que o apelado não agiu com boa-fé e permitiu o agravamento da situação; h) não foram comprovados os danos materiais, de modo que inexistente a obrigação de restituir os valores (fls. 444/466).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 472/478).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória c/c restituição de valores e indenização por danos morais promovida pelo apelado, cujos pedidos iniciais foram acolhidos nos seguintes termos (fls. 440):

*“Diante do exposto e por tudo mais que dos autos consta,
JULGO*

PROCEDENTES os pedidos deduzidos por NATALINO JOSÉ AVELINI em face de BANCO DO BRASIL S/A para: i) condenar o réu a restituir os valores das compras não reconhecidas, apontados às fls. 250/253, lançados na fatura do cartão de crédito do autor e comprovadamente pagos, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e juros moratórios à razão de 1% a.m. a contar da citação, até o início da

vigência da Lei nº 14.905/24, a partir de quando a correção monetária e os juros de mora deverão observar a redação dos artigos 389, parágrafo único e 406, § 1º, ambos do Código Civil; bem como ii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora desde a presente sentença, até o início da vigência da Lei nº 14.905/24, a partir de quando a correção monetária e os juros de mora deverão observar a redação dos artigos 389, parágrafo único e 406, § 1º, ambos do Código Civil.

Por consequência, JULGO EXTINTO o feito, com resolução de mérito, na forma do art. 487, inciso I do CPC.

Condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 10% sobre o valor da condenação.”

Daí o inconformismo.

Ressalte-se que a relação jurídica em estudo é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que:

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

Neste passo, a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (artigo 14 do CDC).

Por seu turno, o artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Iniludível que o autor foi vítima de golpe por terceiros fraudadores, visto que as compras impugnadas, detalhadas às fls. 250/253 (total de R\$.4.191,64), foram realizadas em plataformas *online* e em sequência, o que foge do perfil do cliente.

Ao tomar ciência da fraude, o requerente foi até à agência do requerido e foi informado pela gerente Letícia de que o cartão do crédito havia sido clonado. Na mesma oportunidade, a gerente bloqueou o cartão que estava sendo utilizado e emitiu um novo.

E, embora parte dos débitos (R\$.985,91) foram estornados, outros continuaram sendo cobrados.

O cerne da questão reside em esquadriñar se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pelo requerente pode configurar culpa exclusiva ou concorrente a elidir a responsabilidade objetiva.

E, pela análise das provas que instruem o processo, observa-se que a responsabilidade objetiva da casa bancária não foi elidida.

Incontrastável que terceiros obtiveram acesso a informações pessoais e bancárias do consumidor, provavelmente mediante clonagem do cartão em caixa de autoatendimento, prática utilizada com frequência por meliantes.

É fato que o golpista realizou as compras mediante utilização de cartão clonado e a respectiva senha.

De outra banda, além das genéricas alegações trazidas no recurso, não há prova de que as compras teriam sido efetuadas pelo autor, que nega veementemente as transações.

Note-se que o recorrente se limitou a alegar que as cobranças são legítimas, pois decorrem de compras realizadas com o cartão de crédito e senha pessoal e intransferível.

Desse modo, ante a ausência de impugnação específica do requerido, houve evidente falha na prestação do serviço, consistente

na ausência de identificação de movimentações suspeitas pelos setores especializados.

Cumpria ao réu, no âmbito de sua atividade, a checagem, em tempo real, da regularidade dessas operações, realizadas pela internet e em datas próximas, fato este incontroverso diante da ausência de impugnação e contraprovas.

De fato, sem a devida comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação de serviço, trata-se de fortuito interno, a atrair a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Posicionamento, inclusive, adotado pelo ínclito Ministro João Otávio de Noronha, no Agravo em Recurso Especial nº 1.580.247 - DF (2019/0268946-3), ao enfrentar questão análoga:

"I. A fraude, ao integrar o risco das operações bancárias, caracteriza fortuito interno e, nessa ordem, não possui habilidade técnica para configurar a excludente do art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90. Nesse sentido, o entendimento sumulado no verbete n. 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, ad litteris "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

2. Em que pese a tese de culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do dano, forçoso reconhecer que a entrega dos dados pessoais e do cartão de crédito aos fraudadores decorreu do denominado "golpe do motoboy", em que terceiros obtiveram dados bancários do correntista. O consumidor não concorreu para a fraude."

Veja-se, a propósito:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato de cartão de crédito. Compra negada pelo autor. Fatos e circunstâncias que amparam a versão do autor. Lançamento incompatível com o perfil do consumidor. Prova da regularidade da transação ou de culpa exclusiva do demandante que competia ao réu. Falha na prestação do serviço identificada. Inexigibilidade reconhecida. Verba honorária. Pedido de redução. Inadmissibilidade. Valor que remunera, com dignidade, o trabalho do causídico. **RECURSO NÃO PROVIDO.** (Apelação Cível 1016966-12.2023.8.26.0003; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2024; Data de Registro: 18/03/2024) (g. n.).

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – Responsabilidade civil – Sentença de procedência – Recurso da ré – Compras contestadas no cartão da autora – Valores que destoam do perfil da autora e intervalo de tempo muito próximo

entre as transações – Ré não tomou medidas para inibir as transações ou bloquear o cartão – Falha na prestação de serviços caracterizada – Danos morais – Indenização devida – RATIFICAÇÃO DO JULGADO – Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP – Aplicabilidade – Sentença mantida – Honorários recursais devidos – RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1047110-03.2022.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g. n.).

Força reconhecer a inexigibilidade das compras contestadas, corretamente identificada pelo Juízo singular.

Noutro vértice, o dano moral na espécie é *in re ipsa*, ou seja, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

A circunstância de o autor ter seus dados violados de modo a permitir a clonagem de seu cartão e senha, que resultou em compras indevidas, não pode ser erigido à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Passo ao exame do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do réu no mercado consumidor em que presta serviços, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando os elementos, bem como a saúde financeira do réu, mantenho a indenização por danos morais em R\$.5.000,00, por atender minimamente aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Logo, confirma-se a sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da parte apelada para 20% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da condenação, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO**
ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas
todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora