



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451523

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015423-89.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante TIAGO OSMAR PEREGO, é apelado XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1015423-89.2024.8.26.0309

Apelante: TIAGO OSMAR PEREGO

**Apelada: XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E
do VALORES MOBILIÁRIOS S/A**

Comarca: 4ª Vara Cível do Foro de Jundiaí

Voto nº 15.327

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.
APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA.**

**CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. USO INDEVIDO DO
CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE
ATENDIMENTO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA.
RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. INEXIGIBILIDADE
RECONHECIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação
declaratória. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro,
reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso,
declarando-se a inexigibilidade da compra impugnada.
Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos
dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por
consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento
de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no
âmbito interno da instituição financeira pelo acesso
às centrais de atendimento e aos cadastros dos clientes. Essa a causa
determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexo
causal. Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que
apesar das alegações de ter realizado uma "investigação interna", não
trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento adequado.
Inclusive em um primeiro momento reconheceu a fraude, efetuando o
estorno/bloqueio. Falha no procedimento de verificação, o chamado
"chargeback". Embora tenha havido a autenticação 3DS e de biometria
facial do autor, bem como uso de seu aparelho celular e IP habitual,
com a sua contestação, era-lhe assegurado o direito de
arrependimento, em 7 dias, nos termos do artigo 49 do CDC, o que foi
prontamente acionado. E as compras se revelaram suspeitas para o
padrão de consumo do consumidor. Conforme se observa nas faturas
trazidas, o autor utilizava o cartão para despesas do dia a dia e que
com valores parcelados, o criminoso logrou efetuar compra no valor
total de R\$ 34.838,52. Ausência de culpa exclusiva do consumidor.
Realização de transações fora do perfil do autor. Incidência do artigo 14
do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade do
banco réu por fato do serviço configurada. Segundo, reconhece-se a
existência de danos morais passíveis de reparação. O consumidor
experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não
somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do
atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização
fixada em R\$ 5.000,00. Ação julgada procedente, em segundo grau.*

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo autor **TIAGO OSMAR PEREGO** no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade com pedido de indenização por danos morais ajuizada em face de **XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A**.

A r. sentença (fls. 287/290) julgou **improcedente** a ação com destaque ao seguinte trecho da fundamentação e do dispositivo: *“A alegação de impertinência subjetiva passiva poderia vingar se fundada na necessidade de o autor dirigir a ação contra o vendedor do bem que teria sido adquirido por meliante, mas não como o foi. É que é a ré se encontra na cadeia de fornecimento de produtos e serviços e por isso detém responsabilidade pelas demais empresas do grupo. No mais, o pedido é improcedente. Com efeito, acreditou o autor que de fato um funcionário da ré, valendo-se do telefone da instituição, teria cometido a fraude em seu detrimento. Talvez desconheça o autor o fato de que meliantes utilizam engenharia social para, como no caso dos autos, efetuar ligações que confundem identificadores de chamada, ali sendo apresentado ao destinatário um telefone por ele conhecido. É a prática denominada phishing. Em casos tais, tem-se decidido pela configuração da culpa exclusiva do consumidor, como demonstram julgados cujas ementas seguem transcritas: (...) O só fato de o valor ser significativo não significa falha do banco, uma vez que se encontrava dentro de limite de crédito do autor. No que tange ao fato de o autor não se ter utilizado antes da função reerida, igualmente não se identifica falha, justamente porque o crédito é aprovado pela instituição e não pode se afirmar falha na primeira utilização pelo cliente, como se, em abstrato, a primeira utilização de uma dada funcionalidade traduzisse fraude. Por fim, é de se registrar que, não obstante a compra tenha sido parcelada, o comerciante recebeu, de imediato, o total por ela, de modo que, mesmo tendo comunicação imediata, a ré já havia transferido, naquele momento, a quantia ao vendedor, de modo que não seria tão simples como supõe o autor a devolução de valores, não se tratando de hipótese de mero Estorno. Posto isso, julgo improcedente o pedido deduzido por TIAGO OSMAR PEREGO contra XP INVESTIMENTOS S.A. , declarando extinto o processo, com resolução de mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, revogando expressamente a antecipação de tutela concedida. Condeno o autor ao pagamento de custas e honorário advocatícios, fixados estes em 10% sobre o valor da causa atualizado. P.R.I.C”*.

Houve oposição de embargos pela parte autora (fls.293/297), os quais restaram rejeitados (fls. 304/305)

O autor apresentou **recurso de apelação** (fls. 308/320). Preliminarmente, suscitou o cerceamento de defesa, requerendo a anulação da r. Sentença com a reabertura da instrução processual. No mérito, em síntese, sustentou os seguintes pontos: (a) o direito de arrependimento, em sete dias, garantido ao consumidor para desistir da compra e solicitar estorno, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, (b) a ocorrência de fraude, decorrente da falha na prestação dos serviços pela parte ré, (c) a responsabilidade objetiva da instituição financeira, (d) a evidente inexigibilidade das transação contestadas e a configuração de

dano moral indenizável e (e) a necessidade de inversão do ônus da prova. Pleiteou a reforma da r. sentença e a procedência da ação.

A parte ré apresentou **contrarrazões** (fls. 325/336).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Houve o recolhimento do preparo recursal (fls.321 e 337).

Rejeita-se a oposição ao julgamento virtual (fl. 343), porquanto não manifestado desejo efetivo de sustentação oral. Igualmente, rejeita-se o pedido de sustentação pelo mecanismo virtual (fls. 340/341), que não é adotado pela Câmara.

Ademais, essa matéria recursal é repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1. Cerceamento de defesa

De início, ausente a cerceamento de defesa aduzido pela parte autora em razões recursais.

Como salientado em precedente deste Tribunal de Justiça, *"o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo"* (Apelação Cível nº 1042159-95.2019.8.26.0576, 12ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

Assim, colhe-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, Resp. nº 879.677/DF, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, julgado em 11/10/2011, destacando-se:

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção."

É justamente a hipótese dos autos, porque

desnecessária a dilação probatória. As alegações controvertidas terminaram devidamente esclarecidas pela prova documental.

Oportuno registrar que o direito à produção de provas exige os seguintes requisitos, cumulativamente: (a) pertinência dos fatos que se pretende demonstrar ao processo, (b) controvérsia entre as partes sobre os fatos e (c) relevância dos fatos para solução do mérito. E não se deve olvidar que compete ao magistrado velar pela duração razoável do processo (CPC 139, II), atendendo inclusive à garantia constitucional prevista expressamente, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição.

No caso concreto, não havia necessidade de apresentação de novos documentos. Os documentos apresentados nos autos restam suficientes para dirimir a controvérsia. Desnecessário o pedido de juntada dos dados das transações, eis que realizada pela parte ré.

As questões discutidas nos autos envolvem questões de fato já avaliadas e constatadas adequadamente além da própria matéria de direito, prescindindo, portanto, da ampliação da instrução processual para o julgamento.

A discordância da parte da interpretação das normas jurídicas (legais e contratuais) acolhida na r. sentença não traduz motivo bastante para identificação de cerceamento de defesa ou nulidade da decisão.

Em resumo, rejeito o pedido do autor de anulação da r. sentença, em virtude de cerceamento de defesa.

2. Responsabilidade do banco réu

O autor em sua petição inicial (fls. 01/12) sustentou, em síntese, que em 14/06/2024 recebeu ligação de um suposto funcionário da parte ré, o qual possuía seus dados, resultando na compra fraudulenta em seu cartão de crédito no valor de R\$ 34.838,52, parcelado em três vezes. Aduziu que logo em seguida comunicou a fraude, por telefone, sendo que a parte ré analisou o pedido e efetuou o estorno após 7 dias. Contudo, no dia 03/07/2024 efetuou o lançamento da compra novamente na fatura do autor, sob o argumento que ele seria o responsável pela compra. Ademais, discorreu que o montante é atípico em relação ao histórico de uso do cartão., estando o perfil desvirtuado. Assim, a parte autora requereu a inexistência das compras impugnadas, além da reparação pelos danos

morais sofridos.

Houve emenda à inicial (fls.66/69), a fim de que a parte ré liberasse os valores bloqueados indevidamente na conta do autor.

Foi concedida a liminar pleiteada (fls. 61 e 97).

O banco corréu ofertou contestação (fls. 104/126). Preliminarmente, suscitou ilegitimidade ativa. No mérito, defende que oferece a seus clientes a devida informação quanto aos golpes aplicados. Ademais, discorreu que a compra realizada fora efetuada por meio de cartão de crédito, com autenticação 3DS e biometria facial, capturada em dispositivo habitualmente utilizado pela parte autora. Com a informação de ocorrência de fraude, houve a realização de *chargeback*, todavia, com a a identificação de autenticação mediante fatores de segurança, a parte ré reincluiu a transação, comunicando o autor. Ainda, alegou a inexistência de irregularidades na transação, eis que efetuada pelo autor. Assim, sustentou a existência da excludente de sua responsabilidade e ausência de abusividade ou falha na prestação de serviço. No mais, articulou a licitude do bloqueio e execução de valores da conta do autor com o intuito de garantir o pagamento do cartão de crédito. Por fim, rechaça a declaração de inexistência do débito, a ocorrência de ilícito capaz de gerar danos morais e inversão do ônus da prova. Ao final, pugnou pela improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

Preservado o convencimento externado em primeiro grau, a insurgência do autor comporta parcial acolhimento.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do

consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado pelo autor: operações não reconhecidas no cartão de crédito. Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor (CDC), disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal.

O banco réu em suas manifestações buscou demonstrar as seguintes excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º., incisos I e II do CDC): a) inexistência de defeito do serviço e b) culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Isto posto, é necessário destacar o foco relativo ao ônus da prova: não era atribuição do autor (consumidor) provar a existência do defeito, mas sim do réu (fornecedor) provar aquelas excludentes (inexistência do defeito do serviço e culpa exclusiva do consumidor e de terceiro). Tratava-se, assim, de atribuição legal de ônus da prova e não de inversão operada pelo juiz. As premissas do julgamento incidência do CDC e atribuição do ônus de provar as excludentes de responsabilidade por fato do serviço facilitam a construção da fundamentação. Resta analisar, diante do conjunto probatório: a) se o serviço bancário revelou-se sem defeito e b) se o consumidor agiu com culpa exclusiva.

Pois bem, se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos cartões de crédito foi concebido e regulamentado pelas próprias instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total) do sistema, possibilitando que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na inicial, apossando-se de senhas e cartões dos consumidores.

No caso sob julgamento, pois, dois fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

Primeiro, o acesso de terceiros aos dados do autor, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária.

Isso porque, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor.

Essa obtenção de informações ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexa causal.

E nem se diga que o autor tenha sido negligente no uso do cartão junto com a senha e autenticação de biometria facial. Repise-se que o acesso dos dados do consumidor, por terceiros, trata-se de inequívoco fortuito interno, relacionado ao risco da atividade bancária. **Inexistência de culpa do consumidor.**

Até porque, o autor não entregou o cartão e senha para terceiros, tampouco autorizou a transação impugnada. Assim, cabia ao réu a comprovação da regularidade da operação, o que não ocorreu.

Sobre o tema, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2201401-RJ, Terceira Turma, relator o Ministro MARCO AURELIO BELLIZZE, julgado em 29/05/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, **tratando-se de consumidor idoso, “a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor***

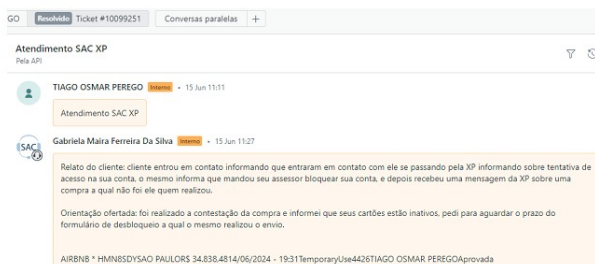
hipervulnerável". 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido.

Ademais, evidente a falha na prestação dos serviços da instituição financeira, eis que conforme ressaltado na petição inicial e confirmado pela ré, o evento ocorreu no dia 14/06/2024 e logo em seguida, o autor entrou em contato com a central de atendimento da ré, solicitando o cancelamento das operações (fls. 02 e 109):

1.2 O Autor informou a XP Investimentos sobre a fraude por telefone, no mesmo dia do ocorrido, por se tratar de cartão de crédito, era evidente a possibilidade de estorno e cancelamento da compra indevida.

1.3 A XP analisou a fraude e efetuou o estorno do valor após 7 dias do ocorrido.

1.4 Contudo, para a surpresa do Autor, no dia 03/07/2024, a XP lançou **NOVAMENTE A COMPRA NA FATURA DO AUTOR, ALEGANDO QUE ELE FOI RESPONSÁVEL PELA COMPRA.**



15. Após o início da contestação, a XP realizou o **chargeback** ao Autor e bloqueou seu cartão:

Inclusive, em um primeiro momento, a parte ré reconheceu a fraude e efetuou o estorno/bloqueio do valor. Contudo, faturou a compra novamente após suposta "investigação interna". Os documentos acostados aos autos não demonstram efetivamente a diligência realizada (fls. 186/200 e 243/262) que culminou no resultado de ausência de irregularidades.

A esse respeito, embora tenha havido a autenticação 3DS e de biometria facial do autor (fl.188, 257 E 327/328), bem como uso de seu aparelho celular e IP habitual, com a sua contestação, era-lhe assegurado o direito de arrependimento, em 7 dias, nos termos do artigo 49 do CDC, o que foi prontamente acionado (fls.249/251).

De toda forma, configurada a fraude, as administradoras de cartões de crédito dispõem de mecanismos para intermediar a solução dos conflitos relacionados ao pagamento feito por meio do cartão (*chargeback*).

Logo, naquele momento em que verificada a possibilidade de fraude, caberia ao réu obstar o pagamento dos valores ao suposto entregador e instaurar procedimento administrativo para apurar os fatos, o qual sequer fora satisfatoriamente demonstrado.

Aliás, o golpe foi efetuado em uma sexta e o autor noticiou a ré sobre a fraude logo após a transação impugnada. Dessa forma, ainda mais evidente a possibilidade de cancelamento da transação impugnada. **Tem-se que a instituição financeira ré não agiu de maneira eficiente.**

Não há como se reconhecer a culpa do consumidor no caso em análise. Esse limitou-se a figurar como vítima – consumidor que agiu sem qualquer indício de culpa. Por óbvio que um terceiro aproveitou-se da falha do sistema bancário. Verdadeiro fortuito interno.

E segundo, as compras se revelaram suspeitas para o padrão de consumo do consumidor num evidente desvio do perfil.

Conforme se observa nas faturas trazidas, o autor utilizava o cartão para despesas do dia a dia (fls.201/242) e que com valores parcelados, o criminoso logrou efetuar compra nos valores de R\$ 34.838,52 (fls. 236/242):

TIAGO OSMAR PEREGO - 4998*****4426			
Data	Descrição	R\$	US\$
14/06/24	PARC=103 AIRBNB * HMN8SDY - Parcela 1/3	11.612,84	0,00
14/06/24	Créd Confiança Parc Lojista Lancadas Nao Vencidas Visa	-11.612,84	
14/06/24	Reincl. Parc. de Compra sem Juros - Parcela 1/3	11.612,84	
Subtotal		11.612,84	

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS.

DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexistência das transações bancárias não

reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado."

O presente quadro probatório faz incidir a súmula 479 do 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 das operações bancárias."

Nesse sentido, confira-se recentes precedentes desta Câmara, destacando-se as ementas:

"Prestação de serviço bancário. compra com o cartão de crédito impugnada após o lojista não entregar o produto. réu que se manteve inerte e não bloqueou/cancelou o repasse do valor para o lojista mesmo após a informação do autor. Preliminar Cerceamento de defesa. inoccorrência. Prova testemunhal desnecessária. Não há que se falar em cerceamento de defesa nos autos, pois a prova testemunhal não tem força perto da prova escrita e, nesse caso, o autor tem prova escrita do seu pedido e o réu não demonstrou ter tomado as providências necessárias para verificar a efetivação da compra. Demais alegações Falha na prestação de serviço. caracterização. réu que poderia ter bloqueado o pagamento do valor ao lojista e aberto processo administrativo (chargeback) para averiguar o ocorrido e não o fez. autor que ficou no prejuízo mesmo tendo informado o réu do golpe que sofreu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, quando informadas pelo consumidor da fraude, mas mantida inerte. Réu que sequer comprovou que abriu processo administrativo (chargeback) para verificar se o lojista realmente entregou o produto para o autor ou não. Falha na prestação de serviço caracterizada. (...)"
(Apelação Cível 1001542-78.2024.8.26.0007, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 27/02/2025)

"DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida inscrita em cadastro restritivo, fundada em compra com cartão de crédito que foi objeto de furto da parte autora - Pedido cumulado de indenização por danos morais sofridos com a anotação indevida no patamar de R\$ 5.000,00 – Contestação fundada na assertiva de regular exercício de direito, sendo que a compra foi efetuada com cartão e senha

da parte autora, sem indícios de fraude - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da falha de prestação dos serviços da instituição ré em permitir a consolidação da compra, mas sem fixação de danos morais pelo evento ter ocorrido por ação de terceiros, com verba sucumbencial de 10% sobre o valor da causa - Irresignação recursal apenas da parte autora, objetivando a indenização por danos morais e a fixação da verba honorária na forma do artigo 85, § 8º-A, do C.P.C. – CADASTRO – Furto do cartão que foi imediatamente comunicado à instituição ré, que posteriormente rejeitou a contestação da compra feita pela parte autora, negando-lhe o 'chargeback' antes do repasse ao lojista, no qual houve outras compras com uso de cartão daquela, mas de outro banco – Negativa de cancelamento do lançamento que ensejou nexo causal com a anotação indevida, atraindo a responsabilidade da instituição financeira ré - DANO MORAL – Ocorrência - Arbitramento de R\$ 5.000,00 que é considerado razoável diante dos elementos dos autos, em que não houve potencialização do dano – SUCUMBÊNCIA – Condenação de baixo montante que enseja a aplicação do preceito do artigo 85, § 8º-A, do C.P.C, fixando-se a verba sucumbencial no valor de referência mínimo para a espécie da ação, segundo a Tabela da OAB/SP – Sentença ajustada nesses pontos – Apelação provida." (Apelação Cível 1029862-87.2023.8.26.0003, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 26/12/2024)

Concluindo-se, reconheço a responsabilidade da instituição financeira corré pelo evento danoso, sendo de rigor, a inexigibilidade do débito, no valor total de R\$ 34.838,52.

3. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação.

Em um primeiro momento houve o efetivo reconhecimento da fraude, contudo, sem a devida diligência, a instituição faturou novamente a compra indevida.

Assim, passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal

de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro admitido por esta Câmara em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora. O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados na tabela prática do TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Concluindo-se, dou provimento ao recurso do autor.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal

pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso do autor, para reformar a r. sentença e julgar a ação procedente, nos seguintes termos:

(a) declarar a inexigibilidade da compra impugnada, no valor total de R\$ 34.838,52 (trinta e quatro mil, oitocentos e trinta e oito reais e cinquenta e dois centavos) e

(b) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, fls. 98).

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. Diante da sucumbência, além de suportar, integralmente, as custas judiciais e despesas do processo, o banco réu pagará, os honorários do advogado ao autor, que fixo em 15% do valor integral do proveito econômico (somatória dos seguintes itens: (a) valores da inexigibilidade do débito, atualizado desde o ajuizamento e (b) reparação dos danos morais, principal acrescido de juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naqueles patamares, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator