



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000206345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000958-57.2025.8.26.0142, da Comarca de Colina, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado JULIANO APARECIDO LEME DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 11 de março de 2026.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO RECEBIDO COMO APELAÇÃO. PRINCÍPIO DA FUNGIBILIDADE. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRA INTERNACIONAL NÃO RECONHECIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEMA REPETITIVO Nº 466 DO STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. HONORÁRIOS MAJORADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por consumidor, em razão de fraude consistente em compra internacional realizada com cartão de crédito, não reconhecida pelo titular, seguida de inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) saber se é possível o recebimento do recurso inominado como apelação, à luz do princípio da fungibilidade recursal; (ii) saber se a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros em operação com cartão de crédito; (iii) saber se a inscrição do nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito configura dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

3. Aplica-se o princípio da fungibilidade recursal para receber o recurso inominado como apelação, em consonância com o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp nº 1.822.640/SC.

4. É incontroversa a ocorrência de fraude em compra internacional realizada com cartão de crédito do consumidor, fato reconhecido pela própria instituição financeira, caracterizando fortuito interno inerente à atividade bancária.

5. Nos termos do Tema Repetitivo nº 466 do STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, especialmente quando evidenciada falha nos mecanismos de segurança e ausência de controle quanto a transações incompatíveis com o perfil de consumo do cliente.

6. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço, notadamente quanto à autorização e validação de compra internacional destoante do perfil do consumidor.

7. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, decorrente de cobrança ilegítima, configura dano moral presumido (in re ipsa), prescindindo de prova do prejuízo.

8. O valor arbitrado a título de indenização por danos morais revela-se proporcional e razoável, consideradas a hipossuficiência econômica do consumidor, a capacidade financeira da instituição ré e a gravidade moderada do dano, não comportando redução.

9. Mantida a sentença, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §§ 2º, 8º e 11 do CPC e dos Temas Repetitivos nº 1.059 e 1.076 do STJ.

IV. Dispositivo e tese

10. Recurso desprovido. Tese de julgamento:

“1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraude em operações com cartão de crédito, quando caracterizado fortuito interno e falha na prestação do serviço, nos termos do Tema Repetitivo nº 466 do STJ.

2. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes enseja dano moral presumido, sendo legítima a indenização fixada em valor proporcional às circunstâncias do caso concreto.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, VI e VIII, e 14; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11; Estatuto do Idoso, art. 4º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, REsp nº 1.822.640/SC; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado.

VOTO nº 36836

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos morais ajuizada por *Juliano Aparecido Leme de Souza* em face de *Banco Pan S.A.* Atribuiu à causa o valor de R\$ 7.748,17 para 07.2025, conforme fls. 7.

Sobreveio a r. sentença a fls. 154/159 julgando “*PROCEDENTES OS PEDIDOS, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, para: a) declarar a inexigibilidade do débito lançado sob a rubrica “Flix Brewhouse Madison E.”, no valor de US\$ 25,00 (vinte e cinco*

dólares), na fatura do cartão de crédito do autor junto à instituição financeira ré, bem como determinar a exclusão de eventuais registros restritivos em desfavor do demandante em razão do referido débito, ficando vedada a sua cobrança por qualquer meio; b) condenar a requerida à restituição de eventuais encargos ou valores indevidamente adimplidos pelo consumidor em decorrência do débito ora declarado inexigível, a serem apurados em liquidação de sentença, acrescidos de juros de mora a partir do evento danoso (art. 398 do Código Civil e Súmula 54 do STJ) e de correção monetária desde o efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), ambos calculados com base na taxa SELIC; c) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$ 7590,00 (sete mil, quinhentos e noventa reais), acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar do evento danoso (art. 398 do Código Civil e Súmula 54 do STJ) até a data do arbitramento; a partir deste, incidirão, de forma unificada, juros de mora e correção monetária pela taxa SELIC, nos termos da Súmula 362 do STJ. Ante a sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte demandante, os quais arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, considerando-se, para tal finalidade, o montante fixado a título de danos morais somado ao valor do débito declarado inexigível, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

Inconformado, o réu interpõe o presente recurso argumentando, em resumo, que: **(A)** “Inicialmente, em que pese o esforço do Recorrido em buscar a invalidade do negócio jurídico reclamado, resta claro que, na hipótese fraude praticada por terceiros, com recebimento de um valor, não há descumprimento de qualquer obrigação por parte deste, não existindo, portanto, violação de direito que justifique o ajuizamento de ação que o relacione no polo passivo”; **(B)** “De toda forma, como não teve qualquer participação na suposta fraude, por óbvio, o Banco Pan não poderia saber que aquela operação

era resultado de uma fraude, como relatado pela parte autora”; (C) “Caso V.Exas. entendam que houve falha nas prestações dos serviços da Recorrente, o que se admite pelo princípio da eventualidade, temos que não há lacuna para se falar que todo o narrado tenha tido o condão de ferir os direitos personalíssimos do Recorrido”.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 176/179.

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, por aplicação do princípio da fungibilidade é o caso de receber o recurso nominado como apelação, em consonância com o decidido no REsp nº 1.822.640/SC.

No mais, a r. sentença merece ser mantida na íntegra.

No presente caso, é incontroverso que houve fraude consistente na compra com cartão de crédito do apelado no exterior (EUA) por terceiros, pois isso não é negado pelo apelante.

O que sustenta, em resumo, é que **i)** não possui qualquer responsabilidade pelo fato; e **ii)** subsidiariamente, inexistiu dano moral indenizável.

Pois bem.

Sobre a matéria, confira-se o Tema Repetitivo nº 466 do c. STJ, *in verbis*:

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

de operações bancárias.

Portanto, se reconhecido algum fortuito interno à atividade do banco ligado à fraude em questão, o apelante deve ser responsabilizado. Quanto a este ponto, a r. sentença fundamentou, *in verbis*:

O exame detido dos autos evidencia que a transação contestada – compra internacional no valor de US\$ 25,00 (vinte e cinco dólares), lançada sob a rubrica "Flix Brewhouse Madison E.", em favor de estabelecimento situado nos Estados Unidos - jamais foi realizada ou autorizada pelo autor. A própria instituição financeira demandada, em sua contestação, reconhece expressamente que a operação decorreu de fraude perpetrada por terceiro (fls. 47 e ss.), absolutamente estranho à relação jurídica firmada entre as partes.

Nesse contexto, e diante da inversão do ônus probatório, competia à instituição financeira demonstrar, por meios idôneos e eficazes, a inexistência de falha em seu sistema de segurança. Todavia, a requerida não se desincumbiu do encargo que lhe competia, circunstância que conduz, inexoravelmente, ao reconhecimento da falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

A negligência da instituição financeira, ademais, mostra-se patente. A operação contestada era absolutamente incompatível com o perfil de consumo do autor, tratando-se de compra internacional, modalidade que, por sua natureza, exige redobrados

cuidados e mecanismos de segurança mais rigorosos por parte do fornecedor. É cediço, ademais, que as operadoras de cartão de crédito não liquidam imediatamente as transações, havendo lapso hábil para bloqueio ou cancelamento de operações fraudulentas quando tempestivamente comunicadas. O autor, de sua parte, demonstrou diligência, acionando de imediato o serviço de atendimento ao cliente, sem lograr êxito. Nada obstante, a requerida manteve o lançamento do débito e, ainda mais gravemente, promoveu a indevida anotação do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes (conforme se verifica do extrato de fls. 14-17).

Em se tratando da responsabilidade do banco frente a fraudes perpetradas por terceiros contra os seus clientes, este E. Tribunal de Justiça vem entendendo que caso o valor da fraude fuja ao perfil do correntista, o banco deve ser apto a reconhecê-la e impedir a sua consumação. Não por outro motivo a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal editou os enunciados de números 13 e 14 sedimentando entendimento das C. Câmaras nesse sentido, *in verbis*:

*Enunciado nº 13 – No "golpe do motoboy", em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista**, aplicáveis as Súmulas nº 2 97 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.*

*Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde e pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. – **sem grifos no original***

Assim, o critério utilizado pelo MM. Juízo para reconhecer a responsabilidade do banco está em consonância com o que vem decidindo esta Corte.

O C. STJ também já se manifestou nesse sentido recentemente, *in verbis*:

*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 21/6/2022 e 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 inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp nº 2.052.228/DF; Relatora Ministra Nancy Andrighi; DJe 15/09/2023)

No presente caso, o banco não demonstrou que a compra internacional realizada *in loco* nos EUA não fugiria ao perfil de consumo do recorrido; aliás, sequer aborda essa questão em seu recurso, questão nuclear da fundamentação da r. sentença condenatória.

Portanto, não se desincumbido de seu ônus probatório, a procedência da ação era mesmo de rigor.

Por consequência da cobrança indevida, o recorrente ainda inscreveu o nome do apelado nos órgãos de restrição de crédito, o que deve gerar o dever de indenizar pelos danos morais sofridos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Importante consignar que o dano moral advindo da injusta inscrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito dispensa comprovação, eis que emerge de forma latente dos fatos, e pode ser legitimamente presumido. É o que a doutrina costuma denominar dano *in re ipsa*.

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, bem como as econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela as informações constantes sobre a situação econômica do recorrente demonstram situação de hipossuficiência financeira (fls. 10/11), tanto que lhe foi deferido o benefício da justiça gratuita (fls. 22). Já o apelado é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, é o caso de manter a condenação do recorrente ao pagamento de uma indenização por danos morais na quantia fixada em primeiro grau de R\$ 7590,00, valor razoável às peculiaridades do caso concreto.

Diante do exposto, é o caso negar provimento à apelação, majorando-se os honorários advocatícios do advogado da parte contrária de 15% sobre o valor atualizado da condenação, para R\$ 2.000,00, por equidade, nos termos do art. 85, §§ 2º, 8º e 11 do CPC e do Tema Repetitivo nº 1.059 do c. STJ, tendo em vista a modicidade do proveito econômico obtido e do valor da causa, nos termos do Tema Repetitivo nº 1076 do c. STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados nas apelações e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento da**
apelação.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)