



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000128288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001317-49.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados FABIANA FERREIRA DE MENEZES (JUSTIÇA GRATUITA) e MARIA DAS DORES FERREIRA DE MENEZES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 7.197

Apelação nº 1001317-49.2024.8.26.0010

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Fabiana Ferreira de Menezes (Justiça Gratuita) e Maria das Dores Ferreira de Menezes (Justiça Gratuita)

Interessado: Tim S/A

Comarca: São Paulo - Foro Regional de Ipiranga

Juiz(a): Carlos Antônio da Costa

Bancário. Falha na prestação de serviços. Fraude. Declaração de inexigibilidade do débito e danos morais. Autora que foi vítima de fraude com alteração do endereço de cadastro e emissão de cartão de crédito. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Parte ré que permitiu que terceiro alterasse o endereço de cadastro e, no mesmo dia, emitisse novo cartão de crédito. Parte autora que tentou resolver a situação administrativamente, porém não logrou êxito em cancelar o cartão e sustar as compras realizadas por terceiro. Operadora de telefonia de celular que reconheceu a irregularidade na transferência da linha telefônica utilizada para alterar o cadastro da parte autora. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da transação e alteração cadastral da parte autora. Parte ré que, mesmo após a reclamação da autora, continuou efetuado a cobrança da fatura de cartão de crédito e inscreveu o nome da autora em cadastro desabonador. Teoria do risco da atividade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança. Dano moral que restou configurado. Inscrição do nome da autora em cadastro de proteção ao crédito. Quantia fixada que se mostra adequada e razoável ao caso concreto. Sentença mantida. Recurso da parte ré desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 378/381 que, nos autos da ação de inexigibilidade do débito e danos morais, assim decidiu a pretensão inicial: *“Ante o exposto julgo procedente em parte a ação que FABIANA FERREIRA DE MENEZES e MARIA DAS DORES FERREIRA DE MENEZES*

ajuizaram contra ITAÚ UNIBANCO S/A e TIM S/A e, conseqüentemente: a) declaro inexigível, em relação à autora (Maria das Dores), todas as operações (e respectivos encargos moratórios) realizadas através do cartão de crédito (final 1437) e torno definitiva a tutela provisória (item "2" de fls. 101); b) condeno o requerido ITAÚ a providenciar o cancelamento do cartão de crédito (final 1437) e a abster-se de exigir da autora (Maria das Dores) qualquer valor (ou encargo) de operações realizadas com esse cartão de crédito; c) condeno o suplicado ITAÚ a pagar à autora Maria das Dores indenização por danos morais de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com correção monetária a partir da publicação (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora legais a partir da citação; d) condeno a requerida TIM a pagar à autora Fabiana indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 (três mil reais), incidindo correção monetária a partir da publicação desta sentença (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora legais a partir da citação, ficando resolvido o processo com resolução de mérito (CPC, artigo 487, inciso I). Condeno o requerido ITAÚ ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do Patrono das autoras arbitrados em 10% (dez por cento) do valor (atualizado monetariamente pela tabela do TJSP) atribuído à causa. Condeno a suplicada TIM ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do Patrono das autoras arbitrados em 10% (dez por cento) do valor (atualizado monetariamente pela tabela do TJSP) atribuído à causa". Aclarada a fls. 466: "reconheço que a correção monetária e/ou os juros de mora legais incidente sobre as indenizações por danos materiais arbitradas pela sentença embargada (fls. 378/381) e incidentes sobre as verbas sucumbenciais deverão ser computados em conformidade com a Lei nº 14.905/2024"

A corrê Tim S/A informou o pagamento do valor de sua condenação e pediu a extinção do feito (fls. 464/465).

A parte autora concordou com o pagamento informado pela corrê Tim S/A (fls. 469/470).

Inconformado, recorre o banco réu (fls. 471/481). Sustenta que não houve qualquer falha na prestação dos serviços. Assim, pede seja mantido o débito da parte, pois a contratação do cartão de crédito foi feita de forma regular. Ainda, pede sejam afastados os danos morais e, subsidiariamente, sejam minorados.

Contrarrrazões da parte autora a fls. 492/497.

Preparo devidamente recolhido pela parte ré (fls. 501).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 22 de janeiro de 2026.

É o relatório.

Extrai-se dos autos que autora Fabiana Ferreira de Menezes é titular da linha telefônica 9.8482.2384 da operadora Tim S/A e que em 18 de abril de 2023 o serviço ficou inoperante e a corré informou que a linha não estaria mais cadastrada em seu nome. A parte autora formulou requerimento para recuperação da linha, a qual foi recuperada em 2 de maio de 2023. Contudo, a linha telefônica da autora havia sido utilizada por terceiros fraudadores para solicitar ao corré Banco Itaú S/A, em nome da autora Maria das Dores Ferreira de Menezes, mãe de Fabiana Ferreira de Menezes, o cartão de crédito (final 1473) utilizado em operações fraudulentas que atingiram a quantia de R\$2.932,72. Ao reclamar administrativamente, o banco réu informou que houve atualização cadastral no mesmo dia em que o cartão de crédito fora solicitado, o qual havia sido enviado para o novo endereço de cadastro. A parte autora afirma desconhecer o endereço para onde o cartão de crédito (final 1473) foi enviado e abriu reclamação administrativa, mas banco réu se recusou a cancelar as operações fraudulentas realizadas com aquele cartão, pois não verificou falha na prestação do serviço. Assim, a parte autora lavrou Boletim de Ocorrência e não realizou o pagamento da fatura do cartão que não havia solicitado. Porém, ante o não pagamento o banco negativou o nome da coautora Maria das Dores Ferreira de Menezes. Pede a concessão de tutela provisória de urgência para desconstituir a negativação no Serasa e a procedência da ação para condenar o réu Itaú a cancelar o cartão de crédito (final 1437) e as operações fraudulentas de R\$2.932,72 realizadas, bem como a fixação de danos morais.

A fraude foi reconhecida e a corré Tim S/A realizou o pagamento integral de sua condenação. Por outro lado, o Banco Itaú S/A interpôs recurso de apelação.

O banco informa que não houve qualquer falha interna e que as transações todas foram feitas regularmente, conforme solicitação de atualização cadastral e de envio de cartão de crédito, realizadas na mesma data. Ainda, em relação à anotação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desabonadora no nome da coautora, afirma que agiu no regular exercício do direito, pois a fatura do cartão de crédito (final 1437) permanece em aberto.

A parte autora juntou os Boletins de Ocorrência lavrados em Delegacia Eletrônica (fls. 35/36 e 36/38), sendo possível verificar que emissão do novo cartão ocorreu em 18 de abril de 2023 e as compras realizadas no dia 28 de abril de 2023 (fls. 40 e 54), data em que o fraudador recebeu o plástico. Ante o não pagamento da fatura o nome a coautora foi negativado junto ao Serasa (fls. 57/58). Ademais, bem se vê que a parte autora abriu reclamação junto à Antel, em relação à Tim S/A, que reconheceu a irregularidade na transferência da linha (fls. 71/73, 75/76, 78 e 80), e junto a Bacen, porém o Banco Itaú S/A não verificou qualquer falha e permaneceu enviando as comunicações para o endereço informado pelo fraudador (fls. 91, 92 e 93/95), claramente divergente dos endereços das autoras (fls. 29/30 e 31/32).

Como pontuado pelo MM. magistrado *a quo*: *"E no presente caso a autora Maria das Dores registrou boletim de ocorrência relatando que: "Dia 18/04/23 foi emitido um novo cartão de crédito final 1437 do Banco Itaú onde eu não solicitei. E no dia 28/04/23 foram realizadas compras com o cartão final 1437 do Banco Itaú nos valores: 55,60 bom bocado, 19,99 materiais p cons, 1.685,00 zara sao caetano, 256,55 drogaria são paulo, 689,92 crocs park shop, 225,60 cobasi são caetano. Ou seja, essas compras foram indevidas, já que neste dia não sai da minha residencia. No mesmo dia das compras entre contato com o Banco pedindo para bloquear o cartão. segue protocolo do banco 20231188093570000." (vide fls. 35/36). A autora Fabiana também registrou boletim de ocorrência relatando que: "Dia 18/04/23 às 16:45 fiquei sem serviço da operadora Tim. Devido a chuva achei que fosse problema na rede deles. Mas aí 19/04/23 não voltou o sinal da rede. Entrei em contato com a operadora Tim e a mesma havia me informado que meu número de celular 11-98482-2384 estava com outra pessoa que se chamava Eduardo. Liguei para ele informando que número de celular era meu há anos e ele desligou. Abri reclamação através protocolo 2023281341575. No dia 20/04 liguei na ouvidoria da Tim e solicitei o bloqueio do número do chipe e não foi acatado. Tenho medo que alguém faça algo com meus dados pessoais." (vide fls. 37/38). E os documentos de fls. 29/30 e 31/32 (contas de energia elétrica) juntados pelas autoras comprovam que elas residem em endereços diferentes/diversos do endereço (Rua Pantaleão*

Dantas, 39) que consta nas faturas/boletos do cartão de crédito (final 1437) questionado nos autos (fls. 39/50). Já o documento de fls. 59/61 emitido pela requerida TIM comprova a versão das autoras de que a linha 11-98482-2384 permaneceu sob titularidade de Eduardo Alves da Silva (de 18/04/2023 a 02/05/2023) após uma transferência de titularidade efetuada em uma loja com troca de chip também no dia 18/04/2023 às 16h45m46s realizada mediante irregularidades, conforme protocolo TIM 2023301328791. Destarte, a parte autora comprovou que o cartão de crédito (final 1437) foi solicitado ao requerido Itaú por fraudador que se utilizou da linha telefônica (celular) que a autora Fabiana possui com a operadora-ré TIM, ou seja, comprovou o fato constitutivo de seu direito (CPC, artigo 373, inciso I), sendo forçoso reconhecer que a ré TIM incorreu em falha ao permitir que terceiro se apropriasse da titularidade da linha telefônica da autora (Fabiana), durante o período de 18/04/2023 a 02/05/2023, após uma transferência irregular realizada (fls. 60), bem como é forçoso reconhecer que também houve falha no sistema de segurança (e de combate/prevenção a fraudes) do requerido ITÁU que encaminhou o cartão de crédito (final 1437) para outra pessoa diversa da autora Maria das Dores e para endereço que não pertence à autora (Maria das Dores) após uma alteração (fraudulenta) de dados do cadastro (vide fls. 03 e 54), motivos pelos quais as fraudulentas compras realizadas com o cartão de crédito (final 1437) fraudulentamente obtido são inexigíveis em relação à autora, conclusão essa que dispensa maiores comentários” (fls. 379).

Assim, não há se falar em ausência de falha na prestação dos serviços oferecidos pelo Banco Itaú. Anote-se que o fraudador logrou alterar o endereço de cadastro junto à instituição financeira e, no mesmo dia, pediu a emissão de novo cartão a ser enviado ao endereço do fraudador, sendo que o recebedor foi Matheus Gomes, que se autodeclarou neto da parte autora Maria das Dores Ferreira de Menezes (fls. 95). Por outro lado, a própria autora ao contestar as compras feitas com o cartão fraudulento e pedir o cancelamento administrativamente, não logrou êxito, sendo forçada a ingressar com a presente ação. Frise-se, ademais, que o nome da autora, mesmo com as reclamações administrativas, foi inserido em cadastro desabonado.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto,

inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e acompanhada dos documentos juntados aos autos, vê-se que a parte autora tomou todas as cautelas para resolver a questão administrativamente, mas seu esforço foi em vão.

No caso concreto, houve falha na prestação do serviço no que atine às medidas de segurança a serem adotadas pelo banco a fim de se evitar que fraudes e delitos praticados por terceiros, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”. Na espécie, permitir que terceiro altere o endereço de cadastro, com envio de cartão de crédito, demonstra a falha na segurança do sistema disponibilizado ao cliente.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito externo, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito interno, que não afasta a responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que pela teoria do risco, a instituição financeira, que auferir lucros em razão da atividade deve arcar com o ônus dela decorrente e que não produziu nenhuma prova a elidir a afirmação da autora. Sequer juntou documento ou gravação telefônica apta a demonstrar a regularidade na alteração do endereço de cadastro e solicitação do cartão de crédito (final 1437).

Assim, competia à parte ré demonstrar a suposta regularidade na transação bancária efetuada, mediante geolocalização, gravação da ligação telefônica, os documentos apresentados para a alteração cadastral, por exemplo.

Neste sentido, já se decidiu:

DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Verossimilhança e hipossuficiência técnica - Inversão do

ônus da prova - Inteligência do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Fraudes ou delitos praticados por terceiros - Fortuito interno que advém da própria atividade desenvolvida pelo requerido - Restituição das parcelas indevidamente descontadas na conta da autora referentes aos empréstimos. RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Precedente do STJ uniformizado em sede de recurso repetitivo - Inteligência da Súmula nº 479 do STJ - Caracterização - Quantum indenizatório que deve levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Valor fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que bem se ajusta à hipótese - Afastadas as pretensões das partes quanto a modificação. SENTENÇA DE TOTAL PROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSOS NÃO PROVIDOS." (Apelação Cível nº 1010066-14.2017.8.26.0006, Relator LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 14/09/2020).

CARTÃO DE CRÉDITO Em caso de extravio, furto ou roubo de cartão de crédito, reconhece-se que a administradora responde pelas despesas realizadas pelo uso indevido do cartão, não obstante o fato de a comunicação de sua perda, furto ou roubo ter sido posterior às operações não reconhecidas pelo consumidor e independentemente de adesão do consumidor a seguro contra furto, roubo ou extravio. INDÉBITO Como a autora usuária do cartão de crédito não pode ser responsabilizada por dívida posterior ao furto e restou demonstrado que a cobrança e o débito no cartão de crédito da autora de dívida contraída por terceiros decorreu de ato ilícito do banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão do autor contra ação de fraudadores, não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, o que caracteriza falha de serviço, é de se manter a r. sentença, quando à deliberação de “confirmar a tutela e declarar a inexigibilidade do valor de R\$11.018,63, relativo às despesas decorrentes de indevida utilização de seu cartão de crédito por terceira pessoa em seu nome”. REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Descabida a condenação do banco réu na devolução do valor cobrado indevidamente em razão de operações realizadas com cartão de crédito furtado da autora, em dobro, nem mesmo de forma simples, ante a ausência de pagamento indevido e de cobrança judicial. SUCUMBÊNCIA - Reconhece-se a sucumbência recíproca, visto que vencidas as partes em parcelas de igual relevância. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 0005975-81.2009.8.26.0650; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 2ª. Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/04/2012; Data de Registro: 03/04/2012).

APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS - CARTÃO FURTADO - EMPRÉSTIMO, COMPRAS E SAQUES CONTESTADOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que não convencem - Fraude bancária - Banco que não comprova a regularidade das contestadas transações - Autora, aposentada idosa (nascida em 1937), que teve o cartão furtado, lavrou Boletim de Ocorrência Policial e, ainda, solicitou o cancelamento do cartão na mesma data - Culpa exclusiva da vítima não caracterizada - Banco que recebeu pedido de cancelamento do cartão em 14/03/2017 e empréstimo realizado em 16/03/2017 - Casa bancária, ademais, que não trouxe aos autos qualquer prova de que foi a autora quem realizou as movimentações (gravação do terminal de autoatendimento etc.), como bem consignado na sentença - Fortuito interno - Responsabilidade da casa bancária não afastada, ainda que o golpe tenha sido perpetrado por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros - Súmula do STJ, verbete 479. SENTENÇA MANTIDA.
RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1011923-50.2017.8.26.0506; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador:
37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 08/10/2019; Data de Registro: 15/10/2019).

Ante a teoria do risco pela atividade desempenhada, compete à parte ré manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedir que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula 479 do STJ.

Nestes termos, citam-se julgados semelhantes:

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EMPRÉSTIMOS INDEVIDOS NA CONTA CORRENTE DO APELADO relação de consumo movimentações indevidas na conta corrente do apelado apelado vítima de golpe furto do cartão e senha por supostas funcionárias do Ministério da Saúde em visita à residência do apelado que é responsável pela guarda do cartão magnético e da senha culpa concorrente que não afasta a responsabilidade integral do apelante relação de consumo cabia ao apelante instituir outros elementos de segurança para evitar a ocorrência de operações fraudulentas, como aposição da digital do cliente ou contato com o correntista operações que discrepavam do perfil do consumidor falha na segurança do serviço prestado pelo apelante declaração de inexigibilidade do débito referente aos contratos impugnados, cancelamento das cobranças pelo apelante e restituição simples do montante pago que se impunham sentença mantida. Resultado: recurso desprovido, quanto à parte conhecida." (Apelação Cível nº 1001602-69.2018.8.26.0069, Relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 19/01/2021).

INDENIZATÓRIA - Furto de cartão do banco saque e compra indevidos - R. sentença de parcial procedência apenas para declarar a inexigibilidade da compra realizada pelo cartão de crédito - Recurso do réu. Preliminar CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Pedido de oitiva da autora/apelada - Desnecessidade - Matéria eminentemente de direito - Preliminar rejeitada. DANOS MATERIAIS - Pretensão ao afastamento da restituição pelos danos materiais - Impossibilidade - Comunicação do evento danoso à instituição financeira feito pela autora logo em seguida à ocorrência do ilícito penal fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Risco pela atividade - Falha na prestação de serviços bancários - Não demonstrada excludente de responsabilidade - Exegese da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano material configurado - Precedentes do STJ e desta Câmara - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000059-82.2020.8.26.0191; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL Indenização - Autora foi vítima de roubo e teve subtraída a sua bolsa, contendo o seu cartão bancário, sendo realizadas operações pelos meliantes, mediante o uso desse apetrecho - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada Falha na prestação do serviço bancário Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro Responsabilidade civil configurada Operação realizada pelo fraudador dissonante do perfil de consumo da autora - Danos materiais devidos - Devolução à autora do valor usufruído pelo fraudador mantida - Dano moral Ocorrência Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 Pretensão à indenização de R\$ 10.000,00 Valor excessivo Sentença reformada para deferir a indenização por dano moral Honorários recursais - Cabimento - Majoração dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora de 10% para 20% do valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso do Banco réu desprovido e provido em parte o da autor. (Apelação nº 1009765-70.2021.8.26.0447, TJ SP, 20ª Câmara de Direito Privado, Relator Álvaro Torres Junior, Julgamento em 27/10/2022).

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 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”.*

Portanto, a operação impugnada é totalmente dissonante do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar solicitações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus

intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Assim, com razão o Juízo *a quo* em determinar que o banco réu providencie o cancelamento do cartão de crédito (final 1437) e se abstenha de exigir da autora (Maria das Dores Ferreira Menezes) qualquer valor relacionado às operações realizadas com o mesmo cartão de crédito de final 1437.

No que atine aos danos morais, bem se vê o dano extrapatrimonial sofrido pela parte autora extrapola e muito o mero aborrecimento cotidiano. Como se destaca dos documentos juntados, a parte autora não foi lesada apenas com alteração fraudulenta de seu endereço e a emissão de cartão de crédito, mas também teve seu nome inscrito em cadastro desabonador.

Consoante lição de Sergio Cavalieri Filho sobre o que dispõem os incisos V e X, do art. 5º, da Constituição da República, o dano moral consiste em agressão à dignidade, amor-próprio, autoestima:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (cf. Programa de responsabilidade civil. 8ª ed., São Paulo: Ed. Atlas, 2008, n. 19.4, p. 83).

Assim sendo, no caso concreto, restou claramente evidenciado que houve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízo psicológico à parte autora e sua família, considerando que a situação vivida lhe causou inegável desequilíbrio emocional a ponto de provocar abalos à personalidade e em seu estado de espírito.

No que concerne ao valor da condenação, como cediço, não há critérios objetivos para que se estabeleça o “*pretium doloris*”. A doutrina pondera que inexistem caminhos exatos para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance a equilibrada fixação do ‘*quantum*’ da indenização, dentro da necessária ponderação e critério, devendo o arbitramento levar em conta o grau de culpa, a gravidade do fato e as peculiaridades do caso concreto.

Na espécie, a fixação dos danos morais no valor de R\$6.000,00 mostra-se razoável e proporcional ao dano sofrido pela parte autora. Tal condenação não implica em enriquecimento sem causa e ainda atende à dupla finalidade de punição pela conduta culposa e de desestímulo à prática dos mesmos atos.

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da instituição financeira medida de rigor, devendo à parte autora retornar ao *status quo ante*.

Assim, a r. sentença deve ser mantida em sua integralidade.

Ante o desenvolvimento recursal, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora para 12% do valor da causa.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO AO APELO DA RÉ.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR

RELATOR