



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001306884**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1002807-29.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante JOSE PEREIRA DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada FINANCEIRA ITAÚ CBD S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em 13<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 46787**

**APEL.N°: 1002807-29.2025.8.26.0477**

**COMARCA: PRAIA GRANDE**

**APTE.: JOSÉ PEREIRA DE JESUS**

**APDO.: FINANCEIRA ITAÚ CBD S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO  
E INVESTIMENTO**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Autor teve seu nome negativado por dívida referente a contrato de cartão de crédito, alegando que este foi furtado e utilizado indevidamente. Pleiteia a declaração de inexistência de débito e indenização por dano moral.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do réu pela negativação indevida do nome do autor e (ii) a existência de dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

A comunicação do furto às autoridades e a apresentação de boletim de ocorrência conferem verossimilhança à alegação do autor.

A responsabilidade do fornecedor é objetiva, conforme o CDC, art. 14, sendo o réu responsável por falhas na prestação de serviço e pela negativação indevida.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviço. 2. O dano moral é configurado pela negativação indevida, sendo desnecessária a prova do abalo à honra.

Legislação Citada:

CDC, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; REsp n° 1.197.929 - PR, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011; REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09/08/2022



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls.335-337, que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débitos e de indenização por dano moral, formulados em demanda movida em face de Financeira Itaú CBD S/A – Crédito, Financiamento e Investimento, apela o autor, José Pereira de Jesus (fls.340-348).

Sustenta, em apertada síntese, que teve seu nome negativado pelo réu em razão de uma dívida no valor de R\$2.150,42, atinente ao contrato nº0050823723110000.

Alega que não foi notificado acerca da inscrição do seu nome no cadastro de inadimplentes.

Argumenta que *“O Apelante não nega, nem nunca negou a relação jurídica com a Apelada, todavia o valor discutido é muito elevado/exorbitante e completamente divergente dos valores que o Recorrente costumava gastar/contratar, além de constar na descrição da consulta como “financiamento”, razão pela qual ingressou com a presente ação, tendo em vista que só assim teria explicações acerca do débito, já que não realizou nenhum financiamento”* (fls.344).

Assevera que *“diante dos documentos juntados pela Apelada, referido valor questionado provém do cartão de crédito, cujo plástico foi furtado em 19/05/2022, conforme demonstra boletim de ocorrência de fls. 329/333, cuja juntada se deu com a apresentação da réplica, a demonstrar que não foi o Apelante quem efetivamente utilizou o cartão de crédito para compras do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dia 19/05/2022" (fls.344).

Salienta que o réu foi devidamente comunicado acerca do furto, o que é possível verificar no "relatório de cartão de crédito", na aba "bloqueio", em que consta a data de 19/05/2022, juntado às fls.143.

Alega ainda que "A data de 19/05/2022 se refere à data do furto do veículo e pertences do Apelante, consoante boletim de ocorrência (fls.329/333); inclusive a fatura de fls. 301, possui 10 (dez) registros de "Protocolo de Atendimento (07/05 a 07/06)", porém não houve o estorno das compras do dia 19/05/2022, que totalizam R\$ 2.050,00" (fls.345).

Defende que, conforme preceitua o Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor oferecer segurança na prestação de seus serviços de forma a proteger o consumidor de possíveis danos.

Entende que faz jus a uma indenização por dano moral, em valor não inferior a R\$15.000,00.

Postula, assim, a reforma da sentença recorrida.

Contrarrazões às fls.352-369, nas quais o réu suscita, preliminarmente, violação da dialeticidade recursal.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso, suscitada em contrarrazões pelo réu, em razão de descumprimento do requisito da regularidade formal, diante da falta de uma impugnação específica da fundamentação trazida pela respeitável



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença.

Ao contrário, verifica-se que foram impugnados os fundamentos da r.sentença nas razões recursais, o que autoriza o conhecimento do recurso, ainda que se tenha insistido em argumentos apresentados anteriormente.

No mais, o recurso comporta parcial provimento.

O autor ajuizou a presente demanda pleiteando a declaração de inexigibilidade de débito e uma indenização por dano moral, alegando desconhecer o débito que lhe fora imputado pelo réu, no valor de R\$2.150,42, referente ao contrato n°0050823723110000.

Em contestação, o réu alegou que a dívida inscrita no cadastro de inadimplentes se refere a fatura de cartão crédito, com vencimento em 17 de junho de 2022.

Em sua réplica, o autor afirmou que, em 19 de maio de 2022, foi vítima de furto, tendo sido subtraído seu veículo automotor, onde se encontravam alguns pertences pessoais, inclusive seu cartão bancário.

O autor apresentou boletim eletrônico de ocorrência, de n°0001144875/2022, lavrado em 22/05/2022 (fls.329-331), em que informou o furto do veículo e a subtração de documentos pessoais, instrumentos de trabalho e cartão de crédito, o qual foi aditado posteriormente, em 10/10/2022, para informar que dentre os documentos subtraídos estava o cartão Assaí (fls.332-333).

De início, a circunstância de o autor haver comunicado o ocorrido às autoridades policiais



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

emprêsta verossimilhança à sua versão dos fatos, pois, além da presunção de boa-fé que informa as relações jurídicas, não é crível que o autor teria incorrido em falsa comunicação de um crime, o que o sujeitaria a ser, ele próprio, alvo de investigação criminal.

Por meio dos documentos juntados, verifica-se que as compras lançadas na fatura que geraram o débito aqui discutido ocorreram todas no dia 19 de maio de 2022, data em que afirma o autor ter ocorrido o furto de seu cartão bancário, e que fogem completamente do padrão de consumo observado anteriormente.

Consoante se depreende do documento de fls.301, foram feitas, sucessivamente, duas compras no mesmo estabelecimento, em valores expressivos de R\$1.000,00 e R\$900,00; e, como se observa pelas faturas anteriores à ocorrência, o autor gastou nos meses precedentes ao furto valores inferiores a R\$700,00.

No caso, o valor das transações já poderia sugerir alguma anormalidade e o réu, ao que tudo indica, não adotou uma postura ativa para a prévia averiguação da movimentação.

Foram feitas operações em valores elevados e em favor de estabelecimento com o qual não se demonstrou ter o autor realizado transações anteriores.

Assim, a operação contestada **foge do padrão de consumo** anterior (fls.143-157), em que pese posterior operação vultosa e reconhecida pelo autor.

Trata-se aqui de uma relação de consumo, em que a responsabilidade do fornecedor dos serviços é objetiva (CDC, art. 14), não se cogitando, por isso, de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa, de sorte que, demonstrada, no caso presente, a má prestação do serviço, bem como o nexos causal e o dano suportado pelo autor, deve o fornecedor responder pelos danos causados.

No âmbito específico da prestação de serviços bancários, comprovada a falha, o nexos causal e o dano suportado pelo consumidor, a responsabilidade da instituição financeira decorre do risco inerente à atividade que desempenha.

Não se olvide de que o fato de o réu ter sido vítima de fraude não o exime do dever de indenizar o consumidor de boa-fé que sofreu prejuízo.

Trata-se, como dito, de responsabilidade objetiva, devendo ele responder pelo fortuito interno, que decorre do risco da atividade por ele desenvolvida.

Nos termos do enunciado da 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"*.

Confira-se, ainda, o seguinte precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, resultante de julgamento proferido em recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido"** (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, destaques nossos).

E em que pesem as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante a utilização de senha, não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.
2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.
3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.
4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.
5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entrega de numerário a terceiros.  
Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.**

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destaques



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nossos).

Como se observa, **o fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime essas instituições da sua responsabilidade**, pois existe para estas “O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores”, ensejando a sua responsabilidade “pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Assim, a ausência de detecção da atipicidade da operação realizada com o cartão subtraído configura má prestação do serviço, uma vez que houve **a realização de múltiplas transações de valor significativo em curto período.**

Ademais, diante da atipicidade das operações realizadas, **incumbia ao banco réu disponibilizar, em seus sistemas, mecanismos de alerta ou de bloqueio para transações suspeitas**, sobretudo considerando-se a automação do atendimento.

Trata-se, assim, de providências que deveriam ter sido adotadas pelo banco réu, **pois relacionadas com o dever de guarda e custódia do patrimônio dos correntistas – inerente à atividade financeira.**

Logo, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, devem os agentes financeiros responder pela falha na prestação de seus serviços, sendo de rigor a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração de inexistência do débito decorrente dessas operações.

Cabia ao réu demonstrar a regularidade da sua conduta, bem como a culpa exclusiva do consumidor; ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

E ainda que houvesse cláusula contratual que previsse a ausência de responsabilidade por operações fraudulentas realizadas anteriormente à comunicação da instituição, esta se mostraria nitidamente abusiva, uma vez que oneraria a parte contratante com um risco inerente à própria atividade bancária e relativa à gestão dos serviços financeiros prestados pela ré.

Nos termos do entendimento assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, *“são nulas as cláusulas contratuais que impõem ao consumidor a responsabilidade absoluta por compras realizadas com cartão de crédito furtado até o momento (data e hora) da comunicação do furto”* (REsp 348.343/SP, Terceira turma, **Rel. Min. Humberto Gomes de Barros**, j. 14.02.06).

Ademais, cabe *“à administradora de cartões, em parceria com a rede credenciada, a verificação da idoneidade das compras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, e isso independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido o furto”* (REsp 970.322/RJ, Quarta Turma, **Rel. Min. Luís Felipe Salomão**, j. 09.03.10).

Como constou do venerando acórdão proferido no julgamento do REsp 1.058.221/PR, relatado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela **Ministra Nancy Andrighi**, “o aviso tardio de perda não pode ser considerado um fator decisivo no uso irregular do cartão. Até porque, independentemente da comunicação, se o fornecedor cumprir sua obrigação de conferir a assinatura do titular no ato de utilização do cartão, a transação não teria sido concretizada” (Terceira Turma, j. 04.10.11).

Não há, pois, demonstração de que as operações contestadas tenham sido realizadas pelo consumidor.

E o episódio narrado configura dano moral indenizável, pois, realizadas vultosas operações, houve a recusa do réu em proceder ao reconhecimento da falha na prestação do serviço e ao cancelamento do valor lançado na fatura do cartão de crédito; acarretando, por fim, a indevida negativação do débito em cadastro de inadimplentes, fato este que não exige comprovação da efetiva ocorrência do dano para que seja indenizado.

Está pacificado pelo Colendo Superior Tribunal Justiça que, “nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se ‘in re ipsa’, prescindindo de prova” (AgRg no REsp 860.704/DF, Rel. Min. **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/04/2011, DJe 19/04/2011, destacamos).

Em casos como o ora em exame, o dano moral independe de “prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelos autores, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento” (REsp 110.091/MG, Rel. Min. **ALDIR PASSARINHO JÚNIOR**, DJ 28.08.00; REsp 196.824, Rel. Min.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**CÉSAR ASFOR ROCHA**, DJ 02.08.99; REsp 323.356/SC, Rel. Min. **ANTÔNIO DE PÁDUA RIBEIRO**, DJ 11.06.2002).

Quanto ao valor da indenização embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados na fixação do quantum indenizatório, o valor deve ser fixado em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela experimentado.

Na hipótese em exame, o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, mostra-se adequado para compensar o sofrimento suportado pelo autor, além de compatível com o patamar adotado em outros casos análogos, já julgados por esta Colenda 13<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado.

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para **(i)** declarar inexigível o débito apontado pelo autor na petição inicial; e **(ii)** condenar o réu, a título de indenização por dano moral, ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais) acrescidos de juros de mora desde a citação, observada a taxa Selic e descontada a correção monetária (STJ. AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR, Lei 14.905/24), calculada pela tabela prática do Tribunal, que, por sua vez, será devida desde o presente arbitramento.

Com o parcial provimento do recurso do autor, configura-se a sucumbência do réu, pois não se caracteriza sucumbência recíproca nos casos em que a indenização por dano moral é arbitrada em valor inferior ao postulado, nos termos da Súmula nº 326, do C.Superior Tribunal de Justiça, que remanesce aplicável (STJ, AgInt



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no AREsp 1012951/RJ, Rel. Min. MARCO BUZZI, 4ª Turma, j. 10/04/2018, DJe 16/04/2018; AgRg no AREsp 699388/SP, Rel. Min. MOURA RIBEIRO, 3ª Turma, j. 23/06/2016, DJe 01/07/2016).

Assim, arcará o réu com a integralidade das custas e demais despesas processuais, e com os honorários advocatícios, ora fixados em 20% sobre o valor da condenação.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**RELATORA**