



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001093623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003578-14.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada GISELE MASILE BUENO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U. Sustentou oralmente o advogado Matheus Mazali Ferreira da Silva, OAB/SP 361.803.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 14 de outubro de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003578-14.2024.8.26.0001
Comarca: São Paulo – Foro Regional I (Santana) – 6ª vara cível
Apelante: Banco Bradesco S.A.
Apelada: Gisele Masile Bueno
Juiz: Eduardo Giorgetti

Voto nº 4770

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FURTO DE CELULAR. ACESSO INDEVIDO DE CONTA E REALIZAÇÃO DE MOVIMENTAÇÕES EM PREJUÍZO DA PARTE AUTORA. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de declarar a inexistência de débito e condenar o réu à restituição de R\$ 6.000,00 em favor da autora, bem como a R\$ 10.000,00, por danos morais. O banco apelante aduz a ausência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído, bem como a impossibilidade de quitação, restituição e a inexistência de danos morais. Contenta-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório, reconhecimento da culpa concorrente, alteração da incidência da correção monetária e juros moratórios, além da multa cominatória. Persegue, também, a compensação e a redução dos honorários.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) analisar se a parte ré é responsável pelas transações fraudulentas realizadas após o furto do celular da parte autora; ii) apreciar a extensão dos danos e se o quanto fixado é adequado; iii) examinar a incidência da correção monetária e juros moratórios, bem como a multa cominatória, a compensação e os honorários.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Falha na prestação de serviços que restou devidamente configurada, porquanto não tenha o requerido se utilizado de mecanismos seguros a fim de evitar o acesso indevido à conta da autora e as subsequentes transações. 2. A instituição financeira deve desenvolver mecanismos para prevenir fraudes e, tratando-se de furto interno decorrente do risco de sua atividade, deve ser responsável pelos danos ensejados. 3. Inexistência de culpa concorrente. 4. Desfazimento do contrato de empréstimo que é inafastável, dada a ausência de consentimento da correntista. 5. Restituição que, todavia,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

deve limitar-se ao prejuízo efetivamente por ela suportado, admitida, ainda, a compensação. 6. Danos morais igualmente configurados, na hipótese, mormente por ter a autora sofrido indevida negativação. 7. Quanto, ademais, fixado em montante adequado. 8. Juros moratórios, no que se refere aos danos morais, que, todavia, devem incidir da citação, por se tratar de ilícito contratual. 9. Astreintes fixadas em montante proporcional e adequado. 10. Distribuição da sucumbência que fica, todavia, mantida, assim como o percentual fixado a título de honorários, posto que necessário para a remuneração do trabalho desempenhado pelos causídicos da parte adversa.
IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação cível, interposta contra a sentença de fls. 370/374, a qual julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, a fim de “a) **DECLARAR** a inexistência do débito referente ao empréstimo pessoal no valor de R\$ 12.192,05 (doze mil, cento e noventa e dois reais e cinco centavos), contratado em 19/05/2022, confirmando a tutela de urgência anteriormente concedida; b) **CONDENAR** o réu à restituição do valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), referente às transferências via PIX realizadas indevidamente, com correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir da data das transferências (19/05/2022) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; c) **CONDENAR** o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir da data da publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ).”

A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço bancário (fortuito interno), confirmando a tutelada deferida, declarou a inexistência do empréstimo, condenou o banco a restituir R\$ 6.000,00 e a pagar R\$ 10.000,00 por danos morais.

A decisão ressaltou a natureza consumerista da relação (Súmula 297/STJ), a vulnerabilidade técnica do consumidor e a incidência da responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC), com inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) diante da verossimilhança das alegações. Considerou verossímil a narrativa de comunicação imediata ao banco após o furto, com base no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

B.O. e em carta manuscrita à gerente, além de destacar a atipicidade das operações frente ao histórico da correntista. Aplicou a Súmula 479/STJ para qualificar as fraudes via aplicativo como fortuito interno, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima por suposto armazenamento de senhas no aparelho, por ausência de prova.

O banco réu, inconformado, apela. Sustenta, em suma, a inexistência de falha, alegando que as operações contestadas foram realizadas mediante utilização de MToken cadastro pela parte autora. Ressalta que, se houve golpe, deve ela buscar ressarcimento junto ao beneficiário dos valores. Entende, ao menos, pela culpa concorrente da requerente. Consigna, ainda, não haver comprovação de efetivo pagamento por parte da autora, já que as operações resultaram em conta negativada, bem como a impossibilidade de quitação do contrato de empréstimo. Salaria, também, a inexistência de danos morais, contentando-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório. Pugna, ademais, pela alteração da incidência dos juros e correção quanto aos danos reconhecidos. Contesta, ainda, a obrigação de fazer e multa cominatória impostas, alegando excesso. Busca, por fim, a compensação de valores e redução dos honorários sucumbenciais (fls. 386/415).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 416, 455 e 471) e respondido (fls. 459/472).

Houve, ainda, manifestação contrária ao julgamento virtual (fl. 475).

É o relatório.

A) Da fraude praticada

Cumprido ressaltar, desde logo, que, uma vez firmado o contrato de prestação de serviços no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas de que o banco recorrente assumiu responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

E, na hipótese dos autos, é incontroverso que após a subtração do aparelho celular da parte apelada, ocorrida em 18/05/2022, foram realizadas múltiplas transações não reconhecidas, na conta mantida junto ao banco recorrente, em curto espaço de tempo e que evidenciavam a ocorrência de fraude (fls. 29/33, 38 e 234/235).

A parte autora teve seu celular furtado, o que está devidamente retratado no boletim de ocorrência de fls.29/33, após o que os fraudadores lograram acessar a conta bancária da requerente e realizar as operações impugnadas.

Resta analisar a responsabilidade da instituição financeira.

C) Da responsabilidade do banco recorrente

Ao contrário do que alega o banco requerido, houve, sim, falha que deve a ele ser dedicada, na prestação de seus serviços.

Ora, não afastou o banco apelante a possibilidade de ocorrência do crime que vitimou a parte autora e, embora afirme que as transações ocorreram com o uso de suas chaves de segurança pessoais, evidente que competia a seu sistema de segurança exigir procedimento mais rigoroso para a confirmação da identidade de seu correntista, a exemplo da validação por meio de biometria facial, a cada operação, mormente quando movimentados elevados valores, como nos autos, em que contratado empréstimo pessoal de R\$ 12.192,05 e efetuadas transferências, via pix, nos importes de R\$ 1.000,00 e R\$ 5.000,00 (fls. 38 e 234).

Como igualmente pontuou o Juízo de origem: “(...) *Não procede a alegação do réu de que a autora teria culpa exclusiva por supostamente manter suas senhas salvas no aparelho celular, pois, além de não haver prova nesse sentido, é notório que os aplicativos bancários dispõem (ou deveriam dispor) de mecanismos de segurança avançados, como reconhecimento facial, biometria e outras formas de autenticação que vão além da simples digitação de senhas.*” (fl. 372).

A autora, por sua vez, negou, já perante a autoridade policial, ter



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

oferecido qualquer senha, sublinhando não ter realizado referido empréstimo ou transferências (fls. 02/04 e 29/33).

Nota-se que, embora alegue a instituição financeira que a parte autora demorou meses para a comunicação da fraude em apreço, extrai-se, dos documentos reunidos, situação diversa, principalmente ao se observar que as transações impugnadas, isto é, o aludido empréstimo e as transferências que somaram R\$ 6.000,00, ocorreram em um único dia e de forma sucessiva, o que permite concluir que foi o banco réu devidamente cientificado na oportunidade, impedindo, assim, novas operações desautorizadas. Tal narrativa, ainda, encontra amparo no e-mail enviado a seu gerente e carta subscrita pela autora (fls. 35/37 e 261).

A ciência da parte autora, quanto ao empréstimo efetuado, apenas em momento posterior, outrossim, justificava-se, eis que, conforme alegou e ficou demonstrado pelo documento de fls. 27/28, o primeiro desconto só veio a ocorrer em setembro de 2023 (fl. 03).

Como se vê, não há como se afastar reponsabilidade da parte ré pelos prejuízos suportados pela autora, eis que àquela competia prezar pela segurança de seu sistema, a fim de impedir que pessoas estranhas à titular da conta a ela tivessem acesso.

De se repisar que a autora negou ter efetivado pessoalmente as transações impugnadas, negando expressamente, ainda, ter fornecido senhas, o que permite concluir que houve acesso facilitado à conta e à movimentação pelos criminosos, por parte da instituição financeira, fato suficiente à configuração da falha na prestação de seus serviços, a autorizar sua responsabilização.

E não bastam alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança e de que as operações somente poderiam se dar com a colaboração da requerente, eis que a existência de fraudes por meio de acessos indevidos e hackeamento de conta, além de operações não efetuadas pelo correntista, são fatos notórios que evidenciam a falha de segurança por parte do fornecedor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços da parte ré, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros, tampouco em culpa concorrente daquela ou de responsabilidade civil do Estado, cabendo à instituição requerido reparar os danos suportados pelo autor.

Deveras, ainda que a fraude em questão tenha sido realizada por pessoa estranha à parte ré, é evidente que isso só foi possível em razão da falha do serviço por ela prestado, ao permitir o acesso indevido à conta bancária da autora, bem como a realização de operações sucessivas, por pessoa estranha, não havendo que se falar, como adiantado, em culpa exclusiva da vítima ou ato de terceiro.

Ora, pelo quanto discorrido, não há dúvidas de que a instituição ré não adotou os mecanismos necessários para impedir as indevidas transações.

E caracterizando a relação jurídica discutida nos autos, como adiantado, relação de consumo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º, do mesmo artigo, prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu a parte ré, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços prestados, recai sobre a parte ré responsabilidade pelo ressarcimento dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

Por essas razões, era mesmo de rigor a declaração de inexistência das transações impugnadas e do débito delas oriundo.

No mais, o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º, do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco de sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA.
JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do 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.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DJe de 01/09/2023).

A tese de culpa concorrente, aliás, exige a demonstração inequívoca de que a conduta da vítima contribuiu, de forma substancial e diretamente proporcional, para a concretização do dano, não sendo esta, como demonstrado, a hipótese dos autos, já que o fato determinante para a consumação dos fatos foi a falha do sistema de segurança do banco recorrente que, caso tivesse exigido confirmações mais seguras, teria impedido o acesso indevido e a concretização de transações espúrias, de forma eficaz.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS APÓS FURTO DE CELULAR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO – FORTUITO INTERNO – AUSÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Transações bancárias fraudulentas realizadas após o furto do celular do autor. Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC, sendo o risco da fraude classificado como fortuito interno, inerente à atividade bancária (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação de serviço evidenciada pela ausência de bloqueio de operações atípicas e de alto valor, incompatíveis com o perfil do autor. Inexistência de culpa concorrente da vítima, pois não restou demonstrado qualquer comportamento que tenha contribuído para o evento danoso. Dano material comprovado e dano moral caracterizado pela violação ao patrimônio financeiro do autor e pelos transtornos suportados. Manutenção integral da sentença. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1069069-59.2024.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025).

“VOTO Nº 42020 DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Golpe da central de atendimento. Autor contatado por golpistas que, passando-se por prepostos dos réus, denunciaram movimentação bancária suspeita e, a pretexto de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

auxiliá-lo a cancelar a operação, a levou a executá-la. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ). Sentença reformada nesse ponto. DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Procedência do pedido. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1018862-81.2023.8.26.0006; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).

D) Dos danos materiais

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu a realização de movimentações bancárias não autorizadas, a beneficiar pessoas a ela estranhas, bem como demonstrada a falha dos serviços da instituição ré que para ela concorreu, era mesmo o caso, como bem decidiu o Juízo *a quo*, de se acolher a pretensão inicial, a fim de declarar a inexistência das operações contestadas, o que implica o desfazimento do contrato de empréstimo, já que ausente o consentimento da parte autora.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Compras não reconhecidas em cartão de crédito, após roubo de cartão - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do Banco réu. PRELIMINAR – Pedido de revogação da concessão da gratuidade judiciária à autora – Descabimento – Ré que não trouxe aos autos qualquer prova de modificação da situação financeira da autora – benesse mantida - Preliminar rejeitada. MÉRITO - Pretensão no afastamento da responsabilidade - Impossibilidade – Autora que comprovou a ocorrência do furto do cartão através do Boletim de Ocorrência - Realização de compras bancárias de forma sequencial, após o evento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

criminoso, que totalizaram o valor de R\$ 3.520,20 - Movimentação bancária que destoava do perfil de consumo da autora, conforme análise de faturas apresentadas - Sistema de segurança do Banco apelante que não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu - Fraude evidenciada - Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira ré - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - De rigor a declaração da inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em cartão da autora - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009392-46.2022.8.26.0625; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024).

Nesse particular, contudo, o recurso do banco réu comporta parcial provimento, eis que deve a parte autora ser restituída, tão somente, dos valores a ela efetivamente pertencentes, isto é, eventual saldo existente entre a diferença entre o crédito indevidamente recebido (decorrente do empréstimo representado pelo comprovante de fls. 27/28), e as quantias subtraídas da conta da autora ou por ela pagas, seja a título de cheque especial e de parcelas do empréstimo contratado, tudo a evitar o enriquecimento ilícito da ora apelada, o que deve ser devidamente apurado em sede de liquidação de sentença, ficando autorizada, ainda, a compensação de valores nos termos do art. 368, do CC.

Por se tratar de ilícito contratual, incidem, nos valores a serem reembolsados, como bem decidiu o Juízo de origem, correção monetária desde os desembolsos indevidos (Súmula 43, do STJ) e juros moratórios desde a citação (art. 405, do CC).

E) Dos danos morais

Igualmente configurados, na hipótese dos autos, os alegados danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

morais.

Não há dúvidas de que, por conta da insegurança dos serviços prestados pela parte apelante, foram efetuadas transações não consentidas pela autora, inclusive empréstimo, a exigir parcelas elevadas – R\$ 880,00 (fl. 02) -, e que deu ensejo a sua negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito, mesmo em se tratando de dívida por ela não contraída (fls. 34 e 305), o que demonstra os evidentes transtornos e sensação de aflição por ela experimentados.

Ante a invalidade do empréstimo, conclui-se que o apontamento realizado foi irregular, fato suficiente para gerar dano moral indenizável, por conta da pecha de inadimplente indevidamente atribuída.

Viu-se a autora, ainda, obrigada a se socorrer ao Poder Judiciário, a fim de recuperar o prejuízo e evitar as cobranças indevidas.

Forçoso concluir que a falha em questão causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a instituição requerida seja mais diligente em situações semelhantes.

O valor de R\$ 10.000,00, fixado pelo Juízo de origem, mormente em face da indevida negativação, revela-se, outrossim, proporcional e adequado à hipótese dos autos.

Ora, a indevida inclusão do nome da parte autora em cadastro de inadimplentes macula, sem dúvidas, a honra do consumidor, o qual passa a gozar de menor credibilidade no que se refere, sobretudo, às transações creditórias, fato, por si só, suficiente à geração do dano moral, conforme estabelecido pela doutrina e consolidado na jurisprudência.

E assim já julgou este E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. BANCO RÉU NÃO COMPROVOU A ORIGEM DO DÉBITO - ARTIGO 373, II, DO CPC. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO 'IN RE IPSA'. 'QUANTUM' INDENIZATÓRIO MAJORADO PARA R\$ 10.000,00. QUANTIA QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E DO RÉU NÃO PROVIDO.”
(Apelação Cível: 1001345-52.2023.8.26.0430 Paulo de Faria, Relator: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 14/05/2024, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/05/2024).

Mais uma vez, por se tratar, como adiantado, de ilícito contratual, sobre tal valor deverá incidir correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, do C. STJ) e juros moratórios desde a citação – e não desde o evento danoso, como constou no *decisum* -, comportando o recurso do banco réu, também aqui, parcial acolhida

F) Das astreintes

Compete às partes a plena observância das determinações judiciais, funcionando as astreintes como fator desestimulador à sua inobservância.

Por conta disso, é certo que não devem elas corresponder a valores irrisórios e tampouco podem se prestar ao enriquecimento da parte adversa.

O valor arbitrado a tal título na tutela concedida, não se revela exacerbado, ao contrário do que sustenta a parte apelante, eis que já limitado a R\$ 500,00, por ato em descumprimento e se mostra necessário e suficiente para compelir o requerido ao cumprimento da ordem judicial.

Portanto, ao menos nesta seara recursal, não é o caso de se alterar a multa fixada em 1o. Grau.

Destarte, o recurso interposto pelo banco apelante comporta apenas parcial acolhimento. Dada a singela modificação do julgado, bem como em observância ao princípio da causalidade, não há que se falar em alteração dos ônus sucumbenciais impostos pela sentença recorrida, estando o percentual de 15% fixado pelo Juízo de origem, a título de honorários, em consonância com o art. 85, § 2º, do CPC, sendo, outrossim, o necessário para a adequada remuneração dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

patronos da parte autora.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte ré, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator