



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000223074

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008776-74.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada CLEUSA PEREIRA DE JESUS (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 sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5981
20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1008776-74.2025.8.26.0590
Comarca: São Vicente - 4ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Silvio Roberto Ewald Filho
Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelada: Cleusa Pereira de Jesus

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS EM CARTÃO DE CRÉDITO. REVELIA. PRESUNÇÃO RELATIVA. PROVA UNILATERAL DO BANCO INSUFICIENTE. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação interposta por Itaú Unibanco S/A contra sentença que julgou procedentes os pedidos em ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para: (i) declarar inexigível o débito de R\$ 3.500,00 relativo a compras de 02/05/2025 ("54559297lvan"), com cancelamento definitivo, inclusive parcelas vincendas; (ii) condenar o réu à restituição em dobro do valor pago (R\$ 1.750,00, devolução total fixada em R\$ 3.500,00), com correção e juros; e (iii) condenar ao pagamento de R\$ 4.000,00 por danos morais, além de custas e honorários.

II. Questão em discussão

Há cinco questões em discussão: (i) definir em que medida a revelia por contestação intempestiva gera presunção de veracidade e se pode ser afastada pelo conjunto probatório; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço em compras presenciais com chip e senha ("POS 51/051") ou se incide culpa exclusiva da consumidora/terceiro; (iii) determinar se é devida a declaração de inexigibilidade e a restituição (dano material); (iv) definir se a restituição deve ocorrer em dobro (CDC, art. 42, parágrafo único) diante da boa-fé objetiva e do Tema 929/STJ; (v) estabelecer se há dano moral indenizável e se o quantum (R\$ 4.000,00) comporta alteração.

III. Razões de decidir

A revelia gera presunção relativa de veracidade (CPC, art. 344), que pode ser afastada por prova robusta, permanecendo ao julgador a análise do direito à luz das

provas constantes dos autos. O réu revel pode intervir e produzir provas, recebendo o processo no estado em que se encontra (CPC, arts. 346, parágrafo único, e 349), mas a documentação juntada deve ser idônea e suficiente para infirmar a versão autoral. A autora comprova, por documentos, a contestação administrativa, o boletim de ocorrência, a identificação dos lançamentos e a atipicidade das compras em relação ao seu perfil de consumo, reforçando a verossimilhança da narrativa de fraude. As faturas e registros sistêmicos juntados, por serem documentos unilaterais, não comprovam a autoria das compras, e a planilha interna carece de auditabilidade (ausência de legenda, metodologia e cadeia de custódia), além de apresentar inconsistências não esclarecidas. A mera indicação de “chip e senha” é insuficiente para afastar a fraude e a responsabilidade objetiva do fornecedor, sobretudo sem perícia técnica no caso concreto e diante do dever de segurança do serviço bancário (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ). O laudo genérico sobre tecnologia é impertinente, por não examinar as transações específicas, e decisões de outros processos não constituem prova destes autos. Reconhecida a falha do serviço e a fraude, mantém-se a inexigibilidade do débito e a restituição dos valores pagos, configurado o dano material. A restituição em dobro é devida quando a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, sendo desnecessária prova de dolo/má-fé, aplicando-se a orientação do STJ (Tema 929; EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS), inclusive porque as parcelas pagas são posteriores a 30/03/2021 (marco de modulação). O dano moral se configura pela cobrança persistente de compras impugnadas, pela omissão na solução administrativa e pela repercussão sobre consumidora idosa e vulnerável, e o valor de R\$ 4.000,00 atende aos critérios de proporcionalidade, função compensatória e pedagógica, conforme parâmetros desta C. Câmara. Sentença mantida.

IV. Dispositivo e tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A revelia por contestação intempestiva gera presunção relativa de veracidade, que somente cede diante de prova idônea e robusta em sentido contrário. 2. A alegação de transação presencial com chip e senha, lastreada em registros sistêmicos unilaterais, não afasta, por si só, a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude, especialmente quando a operação é atípica e não há prova técnica específica. 3. A manutenção de cobrança de operação contestada, sem apuração eficaz e sem prova suficiente de regularidade, viola a boa-fé objetiva e autoriza a repetição do indébito em dobro nas cobranças posteriores a 30/03/2021. 4. A cobrança e o pagamento de despesas oriundas de fraude, somados à resistência injustificada do fornecedor em resolver o problema, configuram dano moral indenizável, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitramento conforme proporcionalidade e função pedagógica.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI; 14, caput e §1º; 42, parágrafo único; CPC, arts. 344; 346, parágrafo único; 349; 1.012, §1º, V; 85, §11; 1.026, §2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no AgInt no AREsp 2212860/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 09/10/2023; STJ, AgInt no AREsp 2180170/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 05/06/2023; STJ, REsp 1335994/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 12/08/2014; STJ, EAREsp 600.663/RS e EAREsp 676.608/RS (Tema 929); STJ, REsp 318.379/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/2001; Súmulas 297 e 479 do STJ.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 311/327) interposto por **Itaú Unibanco S.A.** contra a r. sentença proferida às fls. 302/307, a qual julgou procedentes os pedidos formulados por **Cleusa Pereira de Jesus** na ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face do Itaú Unibanco S.A., condenando a instituição financeira a: (a) declarar a inexigibilidade do débito no valor total de R\$ 3.500,00, referente às compras impugnadas realizadas em 02 de maio de 2025, sob a rubrica "54559297Ivan", determinando o cancelamento definitivo de sua cobrança, inclusive das parcelas vincendas; (b) restituir à autora, a título de repetição de indébito, a quantia de R\$ 3.500,00, correspondente ao dobro do valor indevidamente pago (R\$ 1.750,00), nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, com atualização monetária pelo IPCA a partir da data de cada desembolso indevido e juros de mora pela SELIC a partir da citação; (c) pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, com atualização monetária pelo IPCA a partir da data da sentença e juros de mora pela SELIC a partir da citação. A instituição financeira foi condenada ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Em apelação, **Itaú Unibanco S.A.** alega, em síntese: **(i)** a presunção de veracidade decorrente da revelia é meramente relativa e pode ser afastada diante do conteúdo probatório dos autos; **(ii)** as transações impugnadas foram realizadas na modalidade presencial com utilização de cartão com tecnologia CHIP e validação de senha pessoal e intransferível; **(iii)** as transações foram realizadas dentro do limite de crédito concedido, não havendo falha na prestação de serviço; **(iv)** não foi observado todo conjunto fático-probatório dos autos, pois os relatórios sistêmicos (AZ BO) demonstram a autenticidade das transações mediante código de entrada POS 51, indicando compra com CHIP e senha; **(v)** as compras estavam dentro do perfil de consumo da apelada, conforme demonstrado pelas faturas apresentadas; **(vi)** a impossibilidade de exigir do banco a obstrução

das operações presenciais, já que a autorização não está condicionada à verificação da identidade física do consumidor, mas à validação da senha; **(vii)** a expectativa de segurança do consumidor deve ser limitada ao contrato e à tecnologia empregada na época do fornecimento do serviço; **(viii)** a tecnologia CHIP (padrão EMV completo) utilizada pelo banco é segura e impede clonagem; **(ix)** ausência de defeito na prestação do serviço, caracterizando culpa exclusiva do consumidor; **(x)** a aceitação dos documentos sistêmicos como meio de prova; **(xi)** impossibilidade de declaração de inexistência do débito; **(xii)** ausência de dano material; **(xiii)** impossibilidade de devolução em dobro dos valores cobrados por não ocorrência de má-fé, caracterizando-se engano justificável; **(xiv)** ausência de danos morais.

Pretende a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos da parte contrária, condenando-se a autora ao pagamento das verbas sucumbenciais. Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação a título de dano material, o afastamento da condenação a título de danos morais ou, ao menos, a redução do montante indenizatório para patamar condizente com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 333/341) por **Cleusa Pereira de Jesus**, que, preliminarmente, requereu a concessão da gratuidade da justiça nesta instância, por ser idosa, aposentada pelo INSS e de baixa renda. No mérito, pugnou pela manutenção da sentença, sustentando a revelia do banco réu em razão da apresentação intempestiva de contestação e documentos, cujos efeitos não podem ser afastados. Alegou tratar-se de relação de consumo, sem envolvimento de direitos indisponíveis, e que as provas foram devidamente apreciadas. Defendeu a adequação do valor dos danos morais (R\$ 4.000,00) e a aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente de má-fé (Tema 929 do STJ), bem como a correção dos honorários fixados em 10%. Requereu o desprovimento da apelação, com majoração dos honorários para 20%, e, subsidiariamente, a isenção de custas e honorários, por ser beneficiária da justiça gratuita.

Não houve oposição ao julgamento virtual, pelo que os autos foram encaminhados à respectiva sessão, nos termos das Resoluções CNJ nº 591/2024 e TJSP nº 984/25.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Desnecessária a apreciação do pedido de concessão da gratuidade da justiça formulado pela apelada em contrarrazões, uma vez que o benefício já foi deferido por decisão proferida à fl. 24, permanecendo hígidos seus efeitos nesta instância.

Recebe-se o recurso somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil, porquanto a r. sentença registrou ter tornado definitiva tutela de urgência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **não comporta provimento.**

A controvérsia recursal resume-se em examinar: (i) se a intempestividade da contestação e dos documentos apresentados pelo réu (revelia) produz, no caso, presunção de veracidade dos fatos narrados pela autora e em que medida tal presunção pode ser afastada pelo acervo probatório; (ii) superada ou delimitada a questão da revelia, se houve falha na prestação do serviço bancário nas compras impugnadas (operações presenciais com cartão CHIP e senha, “código POS 51”), ou se se trata de hipótese de culpa exclusiva da consumidora/terceiro, apta a romper o nexo causal; (iii) reconhecida a inexigibilidade (ou não) das compras, se é caso de declaração de inexigibilidade do débito e de restituição de valores (existência de dano material); (iv) sendo devida a restituição, se a repetição do indébito deve ocorrer em dobro (art. 42, parágrafo único, CDC) ou de forma simples, à luz da tese de engano justificável invocada pelo banco; (v) por fim, se estão configurados danos morais indenizáveis e, em caso positivo, se o quantum fixado (R\$ 4.000,00) comporta redução.

A questão central dos autos consiste em determinar a responsabilidade do banco apelante por compras supostamente fraudulentas realizadas no cartão de crédito da autora, consumidora idosa e hipossuficiente, que alega jamais ter efetuado as transações contestadas, embora o cartão permanecesse em sua posse e a senha não tivesse sido compartilhada com terceiros.

Inicialmente, cumpre enfrentar a questão da revelia e seus efeitos, tendo em vista a intempestividade da contestação apresentada pelo banco réu, que se fez acompanhar de extensa documentação.

A revelia, como cediço, produz presunção relativa de veracidade dos fatos afirmados na petição inicial, nos termos do art. 344 do Código de Processo Civil. Não se trata, contudo, de presunção absoluta que conduza inexoravelmente à procedência automática da ação.

Conforme observa Theotônio Negrão, *"a falta de contestação conduz a que se tenham como verdadeiros os fatos alegados pelo autor. Não, entretanto, a que necessariamente deva ser julgada procedente a ação. Isso pode não ocorrer, seja em virtude de os fatos não conduzirem às consequências jurídicas pretendidas, seja por evidenciar-se existir algum, não cogitado na inicial, a obstar que aquelas se verifiquem"* (STJ-3ª T., REsp 14.987, Min. Eduardo Ribeiro, j. 10.12.91, DJU 17.2.92).

Nessa mesma linha, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica ao assentar que *"na hipótese de revelia, a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor é relativa, a ele cabendo, ainda assim, o ônus da prova"* e que *"os efeitos materiais da revelia não implicam automático reconhecimento ou procedência do pedido, estando na livre discricionariedade do*

magistrado, com base nas provas existentes nos autos, analisar se o autor efetivamente possui o direito ao que alega" (STJ - AgInt nos EDcl no AgInt no AREsp: 2212860 SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 09/10/2023).

De igual modo, firmou-se o entendimento de que "os efeitos da revelia não abrangem as questões de direito, tampouco implicam renúncia a direito ou a automática procedência do pedido da parte adversa. Acarretam simplesmente a presunção relativa de veracidade dos fatos alegados pelo autor na petição inicial" (STJ - AgInt no AREsp: 2180170 SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 05/06/2023).

Mais ainda, a revelia não impede que o réu produza provas, desde que se faça representar nos autos em tempo oportuno. Como ressalta o Superior Tribunal de Justiça, "a revelia, que decorre do não oferecimento de contestação, enseja presunção relativa de veracidade dos fatos narrados na petição inicial, podendo ser infirmada pelos demais elementos dos autos, motivo pelo qual não acarreta a procedência automática dos pedidos iniciais" e "a decretação da revelia com a imposição da presunção relativa de veracidade dos fatos narrados na petição inicial não impede que o réu exerça o direito de produção de provas, desde que intervenha no processo antes de encerrada a fase instrutória" (STJ - REsp: 1335994 SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 12/08/2014).

No caso dos autos, o réu apresentou contestação intempestiva acompanhada de volumosa documentação, nos termos dos arts. 346, parágrafo único, e 349 do Código de Processo Civil, dispositivos que asseguram ao revel o direito de intervir no processo em qualquer fase, recebendo-o no estado em que se encontrar, bem como de produzir provas contrapostas às alegações do autor.

Impõe-se, portanto, examinar se os documentos apresentados pelo apelante possuem aptidão para infirmar a presunção de veracidade que decorre da revelia, **considerando-se que essa presunção, conquanto relativa, deve ceder apenas diante de prova robusta e inequívoca em sentido contrário.**

Pois bem. Compulsando os autos, verifica-se que a autora, senhora idosa, aposentada, narrou de forma coerente e circunstanciada que, ao receber a fatura do cartão de crédito com vencimento em junho de 2025, identificou duas compras não reconhecidas, ambas realizadas em 02/05/2025: a primeira no valor de R\$ 1.500,00 parcelada em quatro vezes de R\$ 375,00 e a segunda no valor de R\$ 2.000,00 parcelada em quatro vezes de R\$ 500,00, totalizando o prejuízo material de R\$ 3.500,00. O estabelecimento beneficiário estava identificado apenas como "54559297Ivan", sem razão social completa, CNPJ ou endereço. A autora afirmou categoricamente que jamais perdeu seu cartão, não o emprestou a terceiros e nunca forneceu sua senha pessoal, tendo o cartão permanecido em sua posse durante todo o tempo.

Diante dessa situação, a autora adotou as providências cabíveis: contactou o SAC do banco, enviou contestação escrita acompanhada de

documentos pessoais, registrou Boletim de Ocorrência Eletrônico junto à Delegacia competente (BO nº IN7523-1/2025) e solicitou o cancelamento do cartão com emissão de novo plástico. Não obstante todas essas diligências, o banco permaneceu inerte, não solucionando administrativamente a fraude e mantendo a cobrança dos valores contestados.

A documentação acostada à petição inicial corrobora integralmente a versão autoral. A fatura do cartão de crédito demonstra efetivamente o lançamento das compras contestadas, com a identificação precária do estabelecimento comercial beneficiário. O Boletim de Ocorrência Eletrônico, lavrado perante a Polícia Civil do Estado de São Paulo, registra com fidelidade os mesmos fatos narrados na inicial, com descrição detalhada das compras fraudulentas, valores, datas e estabelecimento. O e-mail enviado pela autora ao banco, protocolado sob nº 20251622130370000, demonstra a tentativa de solução administrativa do problema. A declaração manuscrita firmada pela própria autora, com três assinaturas, reafirma a mesma versão dos fatos. Todos esses elementos configuram prova documental pré-constituída que, aliada à presunção de veracidade decorrente da revelia, milita em favor da pretensão autoral.

Importante registrar, ainda, que o perfil de consumo da autora, conforme se extrai das faturas juntadas, revela a prática de compras regulares em estabelecimentos locais de pequeno valor (óptica, lojas de vestuário, clube de benefícios), incompatível com as transações contestadas de elevada monta (R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00) realizadas em estabelecimento não identificado adequadamente. Essa circunstância confere ainda maior verossimilhança às alegações da consumidora, demonstrando a atipicidade das operações fraudulentas.

Firmadas essas premissas fáticas, cumpre examinar se a documentação apresentada pelo banco apelante possui aptidão para afastar a presunção de veracidade que decorre da revelia e para infirmar a prova documental produzida pela autora.

O banco apelante apresentou contestação intempestiva acompanhada de extensa documentação que, segundo afirma, comprovariam a legitimidade das transações contestadas. Arrolou como provas pré-constituídas: (i) faturas do cartão de crédito; (ii) relatório de transações bancárias; (iii) Laudo LSI-TEC sobre tecnologia de segurança de cartões com chip; e (iv) perícias judiciais de outros processos. Sustenta que as operações foram realizadas mediante uso de cartão com chip e digitação de senha pessoal (código POS 51), o que, em tese, demonstraria a regularidade das transações e afastaria a responsabilidade da instituição financeira.

Ocorre que a documentação apresentada não se presta a elidir a presunção de veracidade dos fatos narrados pela autora, revelando-se insuficiente, genérica e, em diversos aspectos, contraditória.

As faturas do cartão de crédito juntadas pelo banco apenas confirmam a existência dos lançamentos contestados, mas nada demonstram quanto à autoria ou legitimidade das transações. Trata-se de documentos

produzidos unilateralmente pela própria instituição financeira, que se limitam a registrar as operações realizadas no sistema, sem qualquer elemento probatório quanto à pessoa que efetivamente efetuou as compras. A fatura, por si só, não constitui prova de que foi a própria titular do cartão quem realizou as transações, mormente quando a consumidora nega veementemente tal autoria e apresenta elementos de convicção em sentido contrário.

Verifica-se evidente inconsistência entre os valores mencionados na contestação e aqueles efetivamente demonstrados na documentação juntada. Enquanto o banco alega, ao longo de sua peça defensiva, que as transações contestadas totalizaram R\$ 3.500,00 (correspondentes a R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00), a fatura efetivamente anexada aos autos demonstra lançamentos parcelados de R\$ 375,00 e R\$ 500,00, que, multiplicados pelas quatro parcelas, resultariam no mesmo total de R\$ 3.500,00. Contudo, em diversos trechos da contestação, o banco menciona valores de "R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00" como se fossem transações únicas, gerando confusão quanto aos valores efetivamente contestados. Essa imprecisão na própria narrativa do apelante compromete a credibilidade de sua tese defensiva.

Quanto ao denominado "relatório de transações bancárias" (AZ BO ou LOG do sistema), que, segundo o banco, demonstraria uso de chip e senha (código POS 51), verifica-se que foi juntada aos autos mera planilha interna extraída de seus próprios sistemas (fl. 66), contendo centenas de registros relativos ao cartão final 8573, inclusive as operações de 02/05/2025, no estabelecimento identificado como "54559297Ivan", nos valores de R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00, todas marcadas com o código "051" na coluna referente ao modo de entrada da transação.

Todavia, o documento apresentado não se reveste de idoneidade técnica suficiente para comprovar a legitimidade das operações. Trata-se de prova unilateral, produzida em sistema proprietário da própria instituição financeira, sem qualquer explicação técnica sobre o significado dos campos, sem legenda dos códigos utilizados, sem indicação da metodologia de coleta, sem demonstração da cadeia de custódia das informações e sem validação por profissional independente ou certificado.

A planilha limita-se a expor dados brutos, em formato denso e de difícil compreensão, reunindo centenas de operações realizadas ao longo de meses ou anos, sem qualquer destaque ou contextualização específica das transações impugnadas, tampouco esclarecimento técnico, no âmbito do documento, acerca dos códigos de classificação, protocolos ou identificadores ali lançados.

Mais relevante, o próprio documento revela aparente inconsistência interna: ao lado das transações contestadas de 02/05/2025, no valor de R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00, no mesmo estabelecimento ("54559297Ivan"), constam registros classificados como "NÃO AUTORIZADA", seguidos, posteriormente, de lançamentos das mesmas operações como "AUTORIZADA", sem qualquer explicação acerca da duplicidade ou dos critérios que motivaram a reclassificação. Há, portanto, linhas com mesma data, mesmo estabelecimento e

mesmos valores, mas com status distintos, o que compromete a confiabilidade do controle interno e do próprio processo de autorização.

Observa-se, ainda, que as demais operações legítimas da autora aparecem com identificação completa do estabelecimento (nome comercial, cidade e estado), envolvendo comércios locais —vestuário, óticas, supermercados, farmácias e postos de combustível — e valores compatíveis com o perfil de consumo de pessoa idosa e aposentada. Em contraste, as transações impugnadas destacam-se tanto pelos valores elevados quanto pela identificação absolutamente precária do suposto estabelecimento beneficiário, reduzida à sequência numérica seguida de nome próprio (“54559297Ivan”), sem razão social, CNPJ ou endereço, sendo, significativamente, as únicas operações com esse padrão de identificação enigmática.

O relatório, portanto, não se equipara a laudo pericial, inexistindo qualquer aferição judicial da confiabilidade do sistema, análise de eventuais vulnerabilidades, verificação da integridade dos registros ou exame técnico independente submetido ao contraditório.

Ainda que se admita, em tese, que o código “051” indique leitura de chip e digitação de senha, tal informação não é suficiente para demonstrar que o cartão utilizado era o original da autora, nem que a senha foi inserida exclusivamente por ela. O registro apenas reflete o que foi captado pelo terminal do estabelecimento, não afastando a possibilidade de fraudes tecnicamente conhecidas, como clonagem de chip, obtenção ilícita de senha por engenharia social, captura de dados em terminais adulterados (skimming ou “chupacabra”), phishing, ou mesmo subtração momentânea do cartão, entre outras modalidades amplamente documentadas.

A simples existência de código interno não transfere à consumidora idosa e hipossuficiente o ônus de explicar a dinâmica da fraude, nem afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela segurança do sistema de pagamentos.

Ao contrário, a própria planilha demonstra a existência de mecanismos automatizados de análise de risco, na medida em que diversas operações aparecem inicialmente como “NÃO AUTORIZADA” e, depois, como “AUTORIZADA”. Se o banco dispõe de ferramentas para detecção de operações suspeitas, mostra-se injustificável a liberação de compras de R\$ 1.500,00 e R\$ 2.000,00, absolutamente destoantes do histórico da cliente e realizadas em estabelecimento de identificação precária, o que evidencia falha no monitoramento e na prevenção, caracterizando defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC).

O relatório interno —ainda que contenha o código “051” — permanece como prova unilateral, incapaz de se sobrepor à narrativa da consumidora, aos documentos por ela apresentados (boletim de ocorrência, e-mail de contestação e declaração manuscrita) e à presunção de veracidade decorrente da revelia. Para afastar a responsabilidade da instituição financeira, seria imprescindível a produção de perícia técnica judicial, com análise de logs auditáveis, verificação de integridade e segurança do sistema, estudo das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

características da fraude alegada e exame do padrão de consumo da titular, por profissional imparcial e tecnicamente habilitado —prova que não foi produzida.

O chamado "Laudo LSI-TEC" (fls. 85/90) apresentado pelo banco constitui documento absolutamente genérico e impertinente ao deslinde da controvérsia. Trata-se de extenso estudo técnico sobre a tecnologia EMV (Europay, MasterCard e Visa), os protocolos de segurança de cartões com chip, o funcionamento da criptografia e os padrões internacionais ISO 7816. Conquanto seja um documento tecnicamente elaborado, não possui qualquer relação com os fatos concretos deste processo.

O laudo não analisa as transações específicas realizadas no cartão da autora, não avalia os sistemas do banco, não verifica a ocorrência de falhas ou vulnerabilidades e não comprova que as operações contestadas foram, de fato, realizadas pela titular do cartão. Equivale a juntar aos autos o manual técnico de um automóvel em processo que discute a ocorrência de acidente de trânsito: por mais detalhado que seja o manual, ele em nada contribui para esclarecer se houve ou não o sinistro e quem foi o responsável.

O laudo genérico sobre tecnologia de segurança não se presta a elidir a presunção de veracidade dos fatos alegados pela autora, tampouco a afastar sua responsabilidade. O que importa não é saber, em tese, como funciona a tecnologia de chip e senha, mas sim verificar, no caso concreto, se houve ou não falha na prestação do serviço bancário que tenha permitido a ocorrência da fraude. E essa prova específica não foi produzida pelo apelante.

Por fim, quanto às chamadas "perícias judiciais" mencionadas pelo banco, verifica-se que se tratam, em verdade, de cópias de decisões judiciais (sentenças e acórdãos) proferidas em outros processos, envolvendo partes diversas e fatos distintos.

Tais documentos não constituem prova dos fatos controvertidos nestes autos. Julgados de outros processos podem eventualmente servir como fundamento jurídico (precedentes, jurisprudência), mas jamais como prova de fato. Cada processo possui seu próprio conjunto probatório, e o que foi decidido em relação a outras pessoas, em outras circunstâncias, não vincula nem comprova o que ocorreu no caso concreto em julgamento.

A juntada dessas decisões como se fossem "perícias" revela, na verdade, confusão entre argumentação jurídica e prova de fato, não se prestando minimamente a infirmar a versão apresentada pela autora.

Registre-se, ainda, mais uma grave inconsistência na documentação do banco: em determinado trecho da contestação (fl. 41), o apelante menciona transações ocorridas em "11/07/2023", quando o processo trata de operações realizadas em "02/05/2025". Essa divergência de datas evidencia que a contestação apresentada foi elaborada mediante aproveitamento de peça padronizada (template), com dados de outro processo, simplesmente adaptada para o caso concreto sem o devido cuidado. Tal circunstância compromete ainda mais a credibilidade da defesa apresentada e demonstra o tratamento massificado

dispensado pelo banco às demandas judiciais de seus clientes, sem a devida atenção às particularidades de cada caso.

Diante desse quadro, conclui-se que a documentação apresentada pelo banco apelante não possui aptidão para afastar a presunção de veracidade que decorre da revelia, nem para infirmar a prova documental produzida pela autora. As faturas apenas confirmam os lançamentos, mas não provam sua legitimidade.

O relatório técnico interno não foi efetivamente juntado de forma legível e, ainda que o fosse, constituiria prova unilateral insuficiente. O laudo sobre tecnologia de chip é genérico e impertinente. Os julgados de outros processos não constituem prova de fatos. E as inconsistências de valores e datas comprometem a credibilidade de toda a tese defensiva.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

APELAÇÃO. Ação declaratória, indenizatória e de repetição de indébito. Sentença de parcial procedência declarando a inexigibilidade do débito e condenando o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Apelo do banco réu. Sem razão. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 297 do STJ. Compra realizada com cartão físico e senha que não afasta, por si só, a responsabilidade do banco. Transação que destoia do perfil do consumidor, superando, além disso, o limite disponível do cartão. Falha na prestação do serviço caracterizada. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Danos morais configurados. Quantum indenizatório adequadamente fixado. Honorários recursais fixados. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1022581-29.2023.8.26.0602; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024)

Reconhecida a fraude nas compras realizadas em 02/05/2025, correta a sentença ao declarar a inexigibilidade do débito no valor total de R\$ 3.500,00, referente à integralidade das operações impugnadas, com o cancelamento definitivo das cobranças, inclusive das parcelas vincendas, nos exatos termos do dispositivo.

Também é acertado o reconhecimento do dano material, uma vez que restou comprovado que a autora efetuou o pagamento de duas parcelas das compras fraudulentas, correspondentes ao montante de R\$ 1.750,00, o que autoriza a restituição dos valores indevidamente desembolsados.

Assim, deve ser mantida a sentença tanto quanto à declaração de inexigibilidade do débito quanto ao reconhecimento do prejuízo material suportado pela consumidora, nos exatos contornos fixados pelo juízo de origem.

No que se refere à **repetição do indébito**, correta a manutenção da condenação em dobro.

Consoante orientação firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, a repetição em dobro, prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida **consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva**, sendo desnecessária a demonstração de dolo ou de má-fé do fornecedor (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS).

No caso concreto, restou demonstrado que o banco: No caso concreto, restou demonstrado que o banco: (i) manteve a cobrança de operações expressamente contestadas pela consumidora, relativas a compras que afirmou não ter realizado; (ii) foi formalmente comunicado da ocorrência da fraude, por meio de contato com o serviço de atendimento, envio de contestação e registro de boletim de ocorrência; (iii) deixou de adotar providências eficazes para estancar a cobrança e solucionar administrativamente o problema, permitindo a continuidade dos lançamentos e exigências indevidas; e (iv) não comprovou, em juízo, a regularidade das transações impugnadas, limitando-se à apresentação de documentação unilateral e genérica, insuficiente para afastar a versão autoral.

Tal comportamento revela **violação aos deveres de lealdade, cooperação, cuidado e proteção**, inerentes à boa-fé objetiva, especialmente em relação de consumo envolvendo pessoa idosa e hipossuficiente, impondo à autora a continuidade de cobranças decorrentes de compras que não realizou.

Além disso, os valores indevidamente exigidos e pagos referem-se a parcelas vencidas em **junho e julho de 2025**, portanto **posteriormente ao marco temporal de 30.03.2021**, fixado pelo C. STJ para fins de modulação dos efeitos dos julgados proferidos nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS.

É no mesmo sentido a orientação desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, que, em hipótese de operações bancárias fraudulentas realizadas fora do perfil do consumidor e mantidas por deficiência do controle e da diligência da instituição financeira, reconheceu a restituição em dobro por violação à boa-fé objetiva, nos seguintes termos (transcrição apenas das passagens pertinentes):

[...] OPERAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO – Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pelos réus, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de compras no cartão de crédito, em curto período de tempo e em valores fora do perfil da autora, relativamente às operações bancárias identificadas na inicial. [...] **INDÉBITO EM DOBRO** - No que concerne o pedido de restituição dos valores descontados indevidamente da conta corrente da parte

autora, que compreende indenização por danos materiais, como consequência da declaração de inexigibilidade do contrato de mútuo bancário objeto da ação, é de se deliberar a reforma da r. sentença, para condenar a parte ré na obrigação pecuniária de restituir à parte autora a integralidade dos valores descontados, para satisfazer o débito inexigível do contrato objeto da ação, com incidência de correção monetária a partir das datas em que efetivados os descontos, em dobro, para os descontos ocorridos, todos após 30.03.2021 (modulação estabelecida nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, dado que consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva, a cobrança indevida por serviços não contratados resultante da falta de diligência da instituição financeira. [...] (TJSP; Apelação Cível 1003367-07.2024.8.26.0347; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Matão - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2026; Data de Registro: 28/01/2026)

Por conseguinte, a sentença deve ser mantida também quanto à repetição do indébito, porquanto os valores cuja devolução foi determinada correspondem a parcelas efetivamente pagas nas faturas de junho e julho de 2025, portanto posteriores ao marco temporal de 30.03.2021, fixado pelo Superior Tribunal de Justiça na modulação dos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, tendo sido corretamente aplicada a devolução em dobro sobre o montante efetivamente pago.

No tocante aos **danos morais**, igualmente não assiste razão ao apelante.

A sentença reconheceu, de forma expressa e fundamentada, que a situação vivenciada pela autora ultrapassa o campo dos meros dissabores cotidianos, assentando que a consumidora, pessoa idosa e vulnerável, foi compelida a suportar cobranças e pagamentos relativos a compras que não realizou, enfrentando reiteradas tentativas frustradas de solução administrativa, insegurança e sensação de desamparo perante a instituição financeira, circunstâncias que configuram efetiva lesão a direitos da personalidade

Tal compreensão harmoniza-se integralmente com a moldura fática delineada neste voto.

Com efeito, conforme já demonstrado, restou caracterizada falha na prestação do serviço bancário, consistente na deficiência dos mecanismos de prevenção e de contenção de fraudes, bem como na manutenção de cobranças sabidamente controvertidas, mesmo após comunicação formal da consumidora, registro de boletim de ocorrência e apresentação de contestação administrativa.

A responsabilidade da instituição financeira decorre diretamente do risco da atividade por ela desenvolvida, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo irrelevante, para fins de configuração do

dever de indenizar, a demonstração de culpa subjetiva.

Nessa perspectiva, a indevida imputação à consumidora de obrigações financeiras oriundas de operações fraudulentas, somada à persistência da cobrança e à ausência de resposta eficaz por parte do fornecedor, representa violação objetiva à dignidade da pessoa humana, à tranquilidade, à segurança e à confiança legítima que devem nortear as relações de consumo.

Em hipóteses de fraude bancária, com lançamento indevido de operações e resistência injustificada da instituição financeira em solucionar o problema, o dano moral é presumido, pois decorre da própria gravidade da conduta e da afetação direta da esfera existencial do consumidor, especialmente quando demonstrada a necessidade de mobilização reiterada para afastar cobranças que jamais deu causa.

A situação revela-se ainda mais sensível no caso concreto, na medida em que a autora é pessoa idosa, com perfil de consumo modesto e local, circunstância que potencializa o impacto emocional, a insegurança financeira e a angústia experimentada diante da imposição de dívida incompatível com sua realidade econômica, agravada pela postura omissiva da instituição financeira.

Assim, corretamente afastada a tese defensiva de inexistência de abalo moral indenizável.

No que toca à fixação do *quantum* indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que *“deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio ‘possibilidades do lesante condições do lesado’, cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão insitos no espírito humano”* (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55)

O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que a indenização por dano moral possui dupla função, devendo atender simultaneamente aos aspectos compensatório e sancionatório/pedagógico. Nesse sentido, destaca-se o julgamento do Recurso Especial nº 318.379/MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, no qual se consignou que: *“A indenização por dano moral deve observar relação de proporcionalidade, não podendo ser fixada em valor irrisório, sob pena de inviabilizar sua função penalizante, tampouco em montante excessivo, de modo a extrapolar sua natureza compensatória e propiciar enriquecimento sem causa. Deve-se aquilatar o prejuízo experimentado pela vítima sob uma perspectiva solidária da dor sofrida, de forma que o montante indenizatório se aproxime o máximo possível do justo.”* (STJ - REsp: 318379 MG 2001/0044434-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 20/09/2001, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 04/02/2002 p. 352)

Importa destacar que o Código Civil, em seu art. 944, dispõe que “a indenização mede-se pela extensão do dano”. Não obstante, a fixação do valor compensatório por dano moral não se submete a critério tarifado, devendo considerar as circunstâncias do caso concreto, para que se evite tanto o enriquecimento sem causa da vítima quanto o estímulo à conduta lesiva.

O valor arbitrado em R\$ 4.000,00 mostra-se adequado e proporcional à luz das peculiaridades do caso concreto, observados os critérios consagrados pela jurisprudência: a gravidade objetiva da conduta do fornecedor, a extensão do dano experimentado, a condição pessoal da vítima, o porte econômico da instituição financeira e a função pedagógica e preventiva da indenização.

A indenização por dano moral não se presta ao enriquecimento sem causa do lesado, tampouco pode ser reduzida a patamar simbólico que esvazie sua função reparatória e inibitória. Deve, antes, representar resposta jurisdicional suficiente para desestimular a reiteração de condutas semelhantes por fornecedores de grande capacidade econômica, especialmente no âmbito de serviços bancários, em que a segurança das operações constitui elemento essencial da própria atividade.

No caso, o montante fixado pelo juízo de origem revela-se compatível com os parâmetros usualmente adotados por esta Câmara em situações análogas envolvendo fraude em cartão de crédito, cobrança indevida e falha na prestação de serviços financeiros, não se mostrando excessivo, tampouco irrisório.

Cumprido destacar, ainda, que o valor arbitrado guarda coerência com a extensão do dano efetivamente comprovado, que, embora não tenha gerado inscrição em cadastros restritivos, implicou cobrança indevida reiterada, desembolso financeiro, desgaste emocional, frustração e insegurança, em contexto de evidente vulnerabilidade da consumidora.

O valor arbitrado, ademais, está alinhado com precedentes desta C. Câmara:

PROCESSO CIVIL – Ilegitimidade passiva – Inocorrência - Alegação da ré de que se trata de mera intermediadora das transações financeiras – Não ocorrência – Responsabilidade da plataforma digital que é utilizada para fazer movimentações financeiras – Falha na prestação do serviço – Hipótese em que a corré responde por integrar cadeia de fornecimento – Não configurada a culpa exclusiva de terceiros ou do consumidor – Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único e 14, § 3º, II, do CDC – Legitimidade passiva configurada - Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização - Autor teve clonado o seu cartão de débito durante viagem ao exterior – Realização de compras a débito desconhecidas por ele – Utilização de todo o saldo disponível em conta e que seria usado durante a viagem – Autor que optou por antecipar a viagem de volta por não ter

condições financeiras de usufruir do restante da viagem - Responsabilidade objetiva da ré - Responsabilidade que também decorre do risco da atividade que ela explora - Fraudador realizou duas compras, num curto intervalo de tempo, usou todo o saldo da conta do autor, em operações que destoavam do perfil do usuário do cartão - Falha na prestação de serviços - Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro - Dever de indenizar do risco integral da atividade econômica - Responsabilidade civil configurada - Aplicação da súmula 479 do STJ - Dano material - Valor do pedido inicial reduzido - Ressarcimento dos valores alusivos às transações não reconhecidas, à metade dos valores alusivos às diárias dos hotéis não usufruídas e às passagens de retorno ao Brasil - Dano moral - Configuração - Privação de valores essenciais e transtornos decorrentes da fraude - Reparação arbitrada pela sentença em R\$ 5.000,00 que é mantida - Sentença reformada em parte - Ação procedente em parte, mas em menor extensão. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1001993-57.2025.8.26.0011; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

Direito do consumidor e bancário. Apelação. Inexigibilidade de débito. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência. Insurgência recíproca. Recurso provido. Caso em exame Apelação cível interposta por Jackson Felix Dias contra sentença que julgou improcedente ação de declaração de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, movida em face de Hipercard Banco Múltiplo S.A. O autor alegou ter sido vítima de fraude em compra realizada por meio de cartão de crédito emitido pela instituição apelada, cujos valores foram cobrados indevidamente, mesmo após comunicação tempestiva e envio de documentos comprobatórios, culminando na negativação de seu nome. Pleiteia reconhecimento da falha na prestação do serviço, declaração de inexigibilidade do débito, exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes e indenização por danos morais. Questão em Discussão Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação dos serviços bancários prestados pela instituição financeira apelada; (ii) estabelecer se é devida a indenização por danos morais em razão da negativação indevida decorrente de transação fraudulenta; (iii) determinar a legitimidade passiva da instituição financeira e a aplicação da responsabilidade solidária nas relações de consumo. Razões de decidir O banco responde objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação

de serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 297 do STJ, sendo irrelevante a demonstração de culpa. A instituição financeira não comprova ter analisado adequadamente os documentos apresentados pelo consumidor, tampouco justifica o relançamento do débito e a negativação posterior, evidenciando omissão no dever de segurança e diligência. A relação jurídica existente entre consumidor e banco emissor do cartão de crédito se caracteriza como relação de consumo, sujeitando-se à responsabilidade solidária prevista nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. A negativa de legitimidade passiva não subsiste, pois o banco integra a cadeia de fornecimento e é parte diretamente responsável pela operação questionada, sendo facultado ao consumidor eleger o réu. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros restritivos, decorrente de cobrança sabidamente impugnada, configura dano moral *in re ipsa*, dispensando prova do sofrimento. A indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo arbitrada em R\$ 5.000,00, valor compatível com a repercussão do ilícito e as circunstâncias do caso. Dispositivo e tese Recurso provido. Tese de julgamento: "1. O banco emissor responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude em transações realizadas com cartão de crédito, ainda que praticadas por terceiros. 2. A comunicação tempestiva da fraude e o envio de documentação comprobatória impõem à instituição financeira o dever de averiguação diligente e suspensão da cobrança. 3. A inclusão indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes enseja indenização por danos morais *in re ipsa*. 4. A responsabilidade solidária dos fornecedores nas relações de consumo permite ao consumidor demandar apenas o fornecedor mais diretamente vinculado ao dano experimentado." Dispositivo relevante citado: CDC, arts. 6º, VIII; 7º, parágrafo único; 14, caput e §1º; 25, §1º; CPC, arts. 1.010; 339, §1º e §2º; 405; 1.026, §2º; CC, art. 405. Jurisprudências relevantes citadas: Súmulas 297, 326 e 479 do STJ; TJ-SP, Apelação Cível 1006914-30.2023.8.26.0011, Rel. Des. Léa Duarte, j. 22/08/2024; TJ-SP, Recurso Inominado 1007654-12.2023.8.26.0003, Rel. Des. Adriana Marilda Negrão, j. 08/01/2024; TJ-SP, Apelação Cível 1009335-18.2023.8.26.0132, Rel. Des. Jacob Valente, j. 23/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1013880-26.2024.8.26.0576; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, inexistindo qualquer descompasso com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, deve ser integralmente mantida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, bem como o valor fixado na r. sentença.

Por todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, com os acréscimos do voto.

Em razão do desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 15% sobre o valor atualizado da condenação, mantidos os demais critérios fixados na r. sentença, observados os parâmetros dos §§ 2º e 11 do mesmo dispositivo.

Conquanto seja pacífico o entendimento de que o prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados os arts. 6º, VI; 14, caput e § 1º; e 42, parágrafo único, do CDC; os arts. 344; 346, parágrafo único; 349; e 1.012, § 1º, V, do CPC; bem como a Súmula 479 do STJ e a tese firmada pelo STJ nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS (Tema 929), todos examinados e aplicados na formação do julgado.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nego provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica