



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000202270**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018091-60.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA LUCIA PINHEIRO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1018091-60.2024.8.26.0009

Origem: **Foro Regional de Vila Prudente/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Otávio Augusto de Oliveira Franco

Recorrente: **Banco Bradesco S/A**

Recorrida: **Maria Lucia Pinheiro**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 04543**

**Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral. Transações bancárias não reconhecidas. Empréstimos, compras e cheque especial. Negativação. Sentença de procedência. Inconformismo do réu.**

Pedido de efeito suspensivo ao recurso. Prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito.

Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade. **Inocorrência.** Recurso do réu em termos e com impugnação adequada ao conteúdo do decism. **Preliminar rejeitada.**

Mérito. I. Falha na prestação do serviço. 1. Negativa da contratação de três empréstimos que atrai para o banco réu o ônus da prova da regularidade das operações. Competia à parte fornecedora comprovar (art. 357, inc. III, do Código de Processo Civil), estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade dos débitos. Ausência, todavia, de comprovação da contratação de empréstimos pela autora. Réu que não se desincumbiu do ônus probatório (art. 373, II, do CPC), pois, sem embargo do que sustentou na contestação (validade e higidez das contratações), não apresentou cópias dos respectivos contratos em nome da autora e por ela subscritos. Ausência de prova acerca da inequívoca vontade da demandante de firmar as avenças. **2.** Diversas compras realizadas no cartão de crédito, entre 06/12/2024 e 09/12/2024, que refogem do perfil de consumo da requerente. Faturas relativas ao período entre março/2024 e janeiro/2025, com variação de gastos entre R\$ 6.490,27 e R\$ 10.703,44, sendo que no mês de janeiro/2025 (em que cobradas as compras impugnadas) a fatura totalizou R\$ 29.296,48, apresentando consumo muito superior ao realizado pela requerente nos meses anteriores. **3.**

Evidenciada a verossimilhança das alegações da autora, que lavrou boletins de ocorrência e notificou o réu acerca das operações vergastadas e que não teria recebido as mensagens relativas às compras realizadas, como ocorreu com as outras transações que efetuou anteriormente, conforme se extrai dos áudios e mensagens colacionados, em que a gerente que realizava o atendimento confirmou que a autora teria sido vítima de golpe/fraude. **4. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro não configurada. Responsabilidade objetiva do réu. Obrigação de desenvolvimento de mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228 – DF). Arts. 14 CDC e 927, parágrafo único, do Código Civil. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Risco da atividade. **Declaração de inexigibilidade dos débitos bem reconhecida. Recurso desprovido nessa parte.****

II. Dano moral configurado no caso. Autora que sofreu cobrança de compras desconhecidas e, após perceber as transações, lavrou boletins de ocorrência, apresentou contestações das compras perante o réu, tentando solucionar a questão de forma administrativa. Outrossim, apesar do deferimento da tutela de urgência para determinar a suspensão das cobranças e a abstenção de negativação do nome da autora, sob pena de multa, informou a autora o descumprimento da determinação judicial pelo réu, que persistiu com a cobrança de tarifa bancária e encargos moratórios e negativou o nome da requerente, e, sobrevivendo nova informação de cobrança em fatura e por meio telefônico, além de negativação, deferiu o Juízo a quo a ampliação da tutela com elevação da multa para cada negativação indevida. Débitos (inexistentes) têm aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Aplica-se, também, a teoria do desvio produtivo. Diversas gestões feitas pela consumidora para tentar solucionar o dissenso. Descaso do réu. Dano moral configurado. **Redução da reparatória, de R\$ 25.000,00 para R\$ 10.000,00, em face das circunstâncias do caso concreto e conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, à função dissuasória de novas práticas abusivas e dos precedentes desta C. Câmara em casos parelhos. Recurso do réu provido, em parte, nesse particular.**

**Recurso provido, em parte.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 825/834 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral proposta por **Maria Lucia Pinheiro** contra **Banco Bradesco S. A.**, se apresenta nesses termos:

*“(…) Ante o exposto JULGO PROCEDENTE a ação com fundamento no art. 487 inc. I do CPC para declarar a inexigibilidade e conseqüentemente suspender os débitos na somatória de R\$243.019,51 e seus consectários (juros, correções e multas) decorrentes dos três empréstimos pessoais que somam R\$199.000,00, da utilização do cheque especial no valor de R\$19.818,89; bem das compras no cartão de crédito no valor de R\$23.969,09 (cartão final 0083), relativas as movimentações realizadas entre 06/12/2024 e 09/12/2024, tornando definitiva a tutela anteriormente deferida que determinou a suspensão das cobranças referente às transações bancárias questionadas no presente feito, bem como para que réu não inscreva o nome da autora no cadastro de inadimplente dos órgãos de proteção ao crédito. Ainda, condeno o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$25.000,00, com correção monetária e juros de mora a partir da publicação da presente sentença.*

*A correção monetária será pela aplicação do IPCA, enquanto os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, desconsiderando-se eventuais juros negativos (arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do CC, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/24).*

*Sucumbente, arcará o réu com as custas e despesas do processo e pagará honorários advocatícios que fixo em dez do valor da condenação” (fls. 834).*

Insurge-se o réu, argumentando (fls. 838/860), em síntese, que não houve falha na prestação do serviço, afirmando que todas as operações contestadas foram realizadas mediante credenciais pessoais da própria correntista, as quais seriam intransferíveis. Defende que inexistente fraude sistêmica, mas sim falha comportamental do consumidor, que teria permitido o acesso às credenciais e ao dispositivo de segurança. Alega ainda que a sentença se baseou em presunções desfavoráveis ao banco, ignorando os elementos objetivos de segurança, a necessidade de autenticação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

avançada (senha, dispositivo/token, ID, validações) e o fato de que os valores provenientes dos empréstimos foram imediatamente transferidos a terceiros, indicando, em sua visão, ato externo praticado por terceiro, caracterizador de fortuito ou culpa exclusiva do consumidor. Pede, assim, o afastamento da declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como da condenação por danos morais, ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório, bem como a concessão de efeito suspensivo.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 861/862).

Contrarrazões a fls. 866/883, onde aventada a violação ao princípio da dialeticidade recursal.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Pedido de efeito suspensivo ao recurso

Resta prejudicado o pedido de efeito suspensivo ao recurso, tendo em vista o julgamento do mérito.

Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade

A preliminar de suposta ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue, devendo o recurso do réu ser conhecido. Ao reverso do que se sustenta, o recurso está em termos, e permite a adequada compreensão dos fundamentos de fato e de direito, por meio dos quais se pretende a reforma do *decisum*.

***Rejeita-se***, pois, a preliminar suscitada.



### Mérito

Narra a autora na inicial que teve a conta bancária digital mantida perante o réu invadida por fraudadores entre 06/12/2024 e 09/12/2024, tendo sido realizados três empréstimos pessoais (R\$ 50.000,00, R\$ 129.000,00 e R\$ 20.000,00), confiscado saldo de R\$ 1.410,25 e de R\$ 19.818,89 de cheque especial contratado, assim como efetuadas compras em cartão de crédito (nº 4066699924050083) que totalizam R\$ 23.969,09. Afirma que não possuía limite para as transações realizadas e que se trata de pessoa idosa, sem conhecimento sobre a forma de contratar empréstimos, sendo que tomou conhecimento das operações ao consultar o extrato de sua conta na agência. Diz que não fora notificada pelo réu acerca das transações e que algumas delas foram realizadas enquanto estava em atendimento pela gerente na agência, de modo que efetuou o bloqueio da conta e do cartão de crédito, ficando sem acesso ao numerário. Enuncia que houve falha na prestação do serviço e nas medidas de segurança do banco, requerendo (a) seja declarada a inexigibilidade dos débitos em referência, (b) sejam restituídos o saldo bancário e as linhas de crédito, (c) a condenação do réu na repetição dobrada do indébito e (d) ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 25.000,00.

O réu, em contestação (fls. 453/491), assevera que não houve falha na prestação do serviço e que a autora forneceu a chave de segurança aos fraudadores, direta ou indiretamente, colaborando para a ocorrência da fraude. Afirma que os empréstimos foram contratados via *mobile banking* e senha pessoal, que as transferências via PIX foram realizadas por meio de credenciais de acesso da autora e que as compras contestadas foram quitadas por meio de pagamento por aproximação, de modo que restou configurada a culpa exclusiva da autora ou ao menos concorrente, ou culpa exclusiva de terceiros para a ocorrência dos fatos narrados, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

#### I. Falha na prestação do serviço

A hipótese se trata de relação tipicamente consumerista, sendo  
Apelação Cível nº 1018091-60.2024.8.26.0009 (MTAAS)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula n° 297.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição bancária pela reparação de eventuais danos ocorridos independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Impende destacar que o réu, em defesa, não apresentou subsídio probatório acerca das sustentadas formas em que as transações impugnadas pela autora foram realizadas (contratações via *mobile banking* e senha pessoal, uso de credenciais e pagamento por aproximação), fragilizando, portanto, a tese de validade e higidez das operações impugnadas, não se desincumbindo de seu ônus probatório a respeito, na forma do art. 373, II, do CPC.

Em relação aos empréstimos indicados a fls. 70/71, sequer colacionou as vias dos respectivos contratos em nome da autora e por ela subscritos. Ademais, infere-se que os valores mutuados (R\$ 50.000,00, R\$ 129.000,00 e R\$ 20.000,00) foram integralmente transferidos para terceiros desconhecidos e utilizados para pagamento de compras (fls. 72/104) e que restou saldo negativo de R\$ 19.918,89 na conta bancária da requerente, de modo que foi utilizado o cheque especial (fl. 71).

O ônus da prova do fato positivo estava a cargo do fornecedor. A negativa da contratação atrai para o réu o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar (art. 357, inc. III, do Código de Processo Civil), estreme de dúvidas, a higidez da contratação, o que não ocorreu no caso.

No que pertine ao cartão de crédito final 0083, verifica-se que foram realizadas oito compras em 06/12/2024, entre 17h35 e 21h45 (fls. 72/76, 79/81), vinte e quatro compras em 07/12/2024, entre 07h05 e 08h30 (fls. 77/78, 82/104), seis compras em 08/12/2024 e quatro compras em 09/12/2024 (fls. 364), em padrão de consumo destoante do perfil da autora.

Das faturas juntadas a fls. 333/365, relativas ao período entre março/2024 e janeiro/2025, vislumbra-se que o total das faturas variou entre R\$  
Apelação Cível n° 1018091-60.2024.8.26.0009 (MTAAS)

6.490,27 e R\$ 10.703,44, sendo que no mês de janeiro/2025 (em que cobradas as compras impugnadas) a fatura totalizou R\$ 29.296,48 (fls. 363/365), apresentando consumo muito superior ao realizado pela requerente nos meses anteriores.

Além disso, denota-se a verossimilhança das alegações da autora, que lavrou boletins de ocorrência (fls. 110/114) e notificou o réu acerca das operações vergastadas e que não teria recebido as mensagens relativas às compras realizadas, como ocorreu com as outras transações que efetuou anteriormente (fls. 179/307), conforme se extrai dos áudios colacionados a fls. 115/119 e das mensagens a fls. 120/178, na qual a gerente que realizava o atendimento confirmou que a autora teria sido vítima de golpe/fraude (fls. 129 e 143).

A instituição bancária possui o dever de zelar pela segurança do seu sistema e pela lisura na utilização dos cartões que emite, cabendo à empresa monitorar indícios de fraude e limitar as transações que não respeitem o perfil do usuário.

Pela documentação acostada, é visível que houve falha no serviço do réu, que não adotou os cuidados necessários para que a autora não ficasse exposta às lesões que sofreu.

Assim, o Banco, que tinha o dever de se certificar quanto à legitimidade das operações no cartão de crédito, poderia ter evitado, ou a menos reduzido substancialmente o risco, adotando um sistema de detecção de operações que discrepem do perfil do consumidor. Mas este cuidado não teve, daí a obrigação de indenizar.

O que se verifica é que as transações em testilha destoam do perfil de consumo da requerente.

Logo, era exigível da instituição financeira o desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e obstar movimentações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Do reverso, caracteriza-se o defeito na prestação do serviço, com a conseqüente responsabilidade de indenizar pelos danos que causar. A responsabilidade do banco, na hipótese, é objetiva (**Súmula 479 do STJ**). O Colendo Superior Tribunal de Justiça já teve oportunidade de decidir, no  
Apelação Cível nº 1018091-60.2024.8.26.0009 (MTAAS)

mesmo diapasão, que:

#### "EMENTA

**CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, **passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.**

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para **declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.** " [destaquei]

**REsp 2.052.228 – DF**, Relatora **Ministra Nancy Andrighi**, 3ª turma, v.u., j.12/09/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102<sup>1</sup>, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código

---

<sup>1</sup> Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

**Sérgio Cavalieri Filho**, com a costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

*"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco inerente e risco criado. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.*

*Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela teoria do risco criado, que também pode ser chamada de risco da atividade, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.*

*Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.*

*Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil*

*uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, a priori, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.<sup>2</sup>"*

A surrada tese de que os sistemas digitais dos Bancos são 100% seguros não se sustenta. Como é público e notório, até os sofisticados sistemas de segurança como os da NASA e da CIA já foram violados pela atuação dos *hackers*.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro: como é evidência que falta aos olhos, sem a falha do sistema da instituição financeira, a fraude não teria êxito.

Destarte, são evidentes as falhas na prestação do serviço pelo Banco, e sua responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada, nos termos do art. 14, caput, do CDC, e da Súmula 479 do STJ.

Desta feita, era de rigor o acolhimento do pedido de declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados, como constou na r. sentença.

## II. Dano moral

Nesse contexto, houve, por certo, o dano moral indenizável.

A autora sofreu cobrança de diversas compras desconhecidas e, após perceber as transações, lavrou boletins de ocorrência (fls. 110/114), apresentou contestações das compras perante o réu, tentando solucionar a questão de forma administrativa (fls. 115/119 e 120/178).

---

<sup>2</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

Outrossim, apesar do deferimento da tutela de urgência para determinar a suspensão das cobranças e a abstenção de negativação do nome da autora, sob pena de multa (fls. 420), informou a autora o descumprimento da determinação judicial pelo réu, que persistiu com a cobrança de tarifa bancária e encargos moratórios e negativou o nome da requerente (fls. 440/452), e, sobrevindo nova informação de cobrança em fatura e por meio telefônico (fls. 699/760 e 763/768) e de negativação (fls. 761/762), deferiu o Juízo *a quo* a ampliação da tutela com elevação da multa para o valor de R\$ 5.000,00 para cada negativação indevida, até o limite de R\$ 50.000,00.

As dívidas (inexistentes) têm aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Silvio Cavalieri Filho, com a costumeira precisão, destaca que: "*Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.*"<sup>3</sup>

No que toca ao propalado desvio produtivo, a demandante despendeu considerável tempo para tentar solucionar o dissenso: fato não impugnado pela parte demandada.

Houve, por certo, o dano moral indenizável.

Quanto ao valor de indenização, o montante indenizatório a ser arbitrado deve ser proporcional à extensão do dano causado, nos termos do artigo 944 do Código Civil.

Com efeito, é cediço que a indenização por danos morais detém dupla finalidade, atinente à sua função reparatória, consistente em compensar o dano causado, bem como à sua função repressiva, a fim de desestimular a reiteração de novas condutas abusivas.

---

Nesse sentido, a partir das circunstâncias do caso concreto, o valor  
<sup>3</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.

a ser fixado deve ser proporcional ao grau de reprovabilidade da conduta ilícita, à intensidade do dano experimentado pela vítima, à capacidade econômica do causador, às condições pessoais da ofendida e à postura da parte lesada voltada à minimização dos próprios prejuízos.

Dessa forma, observados os critérios acima mencionados, e as circunstâncias fáticas da ação, entendo pela razoabilidade e proporcionalidade da redução do montante indenizatório para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), nenhum aviltamento, tampouco produção de enriquecimento despido de causa, em sintonia com a linha dos precedentes desta C. Câmara em casos parelhos, conforme segue:

“Apelação. **Falha na prestação de serviços bancários. Operações bancárias não reconhecidas pelo autor.** Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por dano moral. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. **1. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor, em descompasso ao perfil do consumidor, havendo parcial resolução do impasse administrativamente. Falha na prestação do serviço bem demonstrada (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso do cartão pela parte autora.** Responsabilidade objetiva do réu. Declaração de inexigibilidade de pagamento de compra a crédito, a fim de que o autor seja completamente recomposto ao seu estado anterior. **2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de suas funções habituais, diante das tentativas inexitas de resolução do impasse administrativamente. Ocorrência de negatização do nome do autor. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.** **3. Sentença mantida.** Recurso desprovido” (Apelação Cível 1006072-65.2024.8.26.0609; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/11/2025; Data de Registro: 06/11/2025; g. n.).

“AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – **Negatização indevida - Sentença de procedência declarando a inexigibilidade da dívida e condenando a parte ré em danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00** – Recurso do Banco réu. RESPONSABILIDADE CIVIL – Alegação que a dívida se refere a contrato de cartão de crédito, restando pela regularidade do

Apelação Cível nº 1018091-60.2024.8.26.0009 (MTAAS)

apontamento do nome do autor - Não Acolhimento - **Autor que sustenta não ser correntista do réu, nem ao menos ter utilizado cartão de crédito - Réu que em defesa não apresenta provas de regularidade da contratação impugnada - Apresentação pelo réu apenas de telas sistêmicas e prints, que restam inservíveis como prova - Documentos que apresentam a descrição de compras realizadas em menos de 24 horas, com a utilização total do limite do cartão de crédito de R\$ 8.000,00 - Ausência de prova de qualquer anuência por parte do autor, com relação ao contrato e as compras realizadas - Ausência de comprovação de fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito do autor - Artigo 6º, VIII do CDC e artigo 373, II do CPC - Falha na prestação de serviço - Responsabilidade objetiva - Súmula 479 do STJ - Artigo 927, parágrafo único do Código Civil - Declaração de inexigibilidade da dívida mantida - Recurso não provido. DANOS MORAIS - Ocorrência - **Evidente que o apontamento em discussão ensejou os danos morais pretendidos pelo autor - A responsabilidade imposta ao apelante decorre de sua própria displicência ao promover a negativação indevida do nome do autor - Quantum fixado pela r. sentença em R\$ 10.000,00 que se mostra suficiente para compensar o dano suportado e está, inclusive, aquém do arbitrado por esta C. Câmara em casos similares** - Precedentes - Sentença mantida - Recurso não provido. TAXA SELIC - Possibilidade - Entendimento consolidado pelo STJ em sede de recursos repetitivos - A fixação da taxa de juros moratórios deve ser segundo a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento - Artigo 406 do Código Civil - Precedentes - Deve ser aplicada a taxa SELIC sobre o valor devido, sem acúmulo de qualquer outro índice - Recurso provido. SUCUMBÊNCIA - Diante da ínfima alteração recursal, deve ser mantida a sucumbência arbitrada pela r. sentença singular. DISPOSITIVO - Recurso parcialmente provido” (Apelação Cível 1028987-42.2022.8.26.0007; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/05/2024; Data de Registro: 17/05/2024; g. n.).**

Extrai-se, portanto, *revista em mínima parte* a r. sentença apenas para reduzir o valor fixado a título de indenização por dano moral, de R\$ 25.000,00 para R\$ 10.000,00.

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios<sup>4</sup>.

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP**).

Ante o exposto, pelo meu voto, *conheço e dou parcial provimento* ao recurso.

**Carlos Ortiz Gomes**  
**Relator**

---

<sup>4</sup> **Tema Repetitivo 698** – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."