



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000056414**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020628-76.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCARD S/A, é apelada SANDRA MARIA JERONIMO DA SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Processo nº:** 1020628-76.2025.8.26.0564

**Classe Assunto:** Apelação Cível - Cartão de Crédito Com Revisão

**Apelante:** Banco Bradescard S/A

**Apelado:** Sandra Maria Jeronimo da Silva

**Origem:** 1ª Vara Cível do Foro de São Bernardo do Campo

**Voto nº 7014**

**Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA NÃO RECONHECIDA EM CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

Recurso de apelação interposto por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário diante de compra não reconhecida pela consumidora; (ii) estabelecer a regularidade da inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes enquanto pendente contestação administrativa; e (iii) determinar a existência de dano moral indenizável e a adequação do valor arbitrado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

(1) A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ.

(2) Alegada a inexistência da transação pela consumidora, incumbe à instituição financeira comprovar a regularidade da operação, diante da hipossuficiência do consumidor e da inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, §1º, do CPC.

(3) A ré não comprova que a compra impugnada foi realizada com cartão físico, chip e senha, limitando-se a alegações genéricas, sem apresentação de documentos idôneos que demonstrem a regularidade da transação.

(4) A juntada de documentos em grau recursal é inviável, por não se tratarem de documentos novos, operando-se a preclusão, nos termos dos arts. 434 e 435 do CPC.

(5) A responsabilidade civil da instituição financeira é objetiva, fundada no risco da atividade, respondendo por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ.

(6) Reconhecida a inexistência do débito, revela-se ilícita a inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, inclusive porque o débito encontrava-se sob contestação administrativa.

(7) A negatização indevida configura dano moral presumido (*in re ipsa*), sendo desnecessária a prova de prejuízo concreto, por violação à honra objetiva da consumidora.

(8) O valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e está em consonância com os parâmetros adotados pela jurisprudência em casos análogos.

#### **IV. DISPOSITIVO**

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré, contra a r. sentença proferida às fls. 160/163, cujo relatório se adota, que julgou a demanda procedente: *"confirmando a liminar, para o fim de declarar inexistente o débito realizado mediante fraude no valor de R\$ 333,32 e suspender a exigibilidade do débito; bem como condenar a ré a indenizar danos morais, em R\$5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros desde o trânsito em julgado"*.

Em suas razões recursais (fls. 166/186), a parte ré defende a possibilidade de juntada de documentos, com fulcro no art. 435 do CPC. Sustenta que ainda que fique caracterizada uma falha na prestação de serviços por parte do banco, o que não se comprovou, os fatos não dão ensejo aos danos morais ante a ausência da prova do dano. Aponta que o suposto golpe sofrido é controverso, a parte autora não trouxe aos autos provas do alegado, além de boletim de ocorrência que se trata de documento declaratório. Aduz que a transação foi realizada voluntariamente e, após a análise, a contestação foi negada, tendo em vista que a contestação foi intempestiva, pois as compras haviam sido realizadas em 2022. Alega que as compras no referido estabelecimento se deram com o cartão físico, presencialmente e com uso do chip e digitação de senha. Afirma que está presente o "fortuito externo", por se dar o eventual evento danoso por ato de terceiro, em ação estranha à atividade do banco réu, sem qualquer participação sua. Discorre acerca da inexistência de danos morais e subsidiariamente, postula a redução do valor indenizatório.

Vieram contrarrazões (fls. 299/306), pelo desprovimento do recurso.

#### **É a síntese do necessário.**

O recurso merece conhecimento (art. 1.010, §3º, CPC), pois tempestivo e regularmente preparado (fls. 307).

De saída, não é o caso de conhecer dos documentos apresentados pela ré em contestação, pois preclusa a juntada documental.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispõe o Código de Processo Civil em seu art. 434 que incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações.

Por seu turno, dispõe o art. 435: "*É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos documentos novos, quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos autos. Parágrafo único. Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da parte de acordo com o art. 5º.*"

Os documentos carreados (fls. 166 e 189/219) não se enquadram no conceito de documentos novos.

É verdade que o art. 435, parágrafo único, do CPC prevê uma exceção, admitindo a juntada posterior de documentos antigos, na hipótese em que estes "*se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos*" (isto é, a petição inicial ou a contestação)", mas igualmente impõe à parte interessada "*comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da parte de acordo com o art. 5º.*"

*In casu*, não foi comprovado o motivo que impediu de juntá-los anteriormente. Assim, inviável o conhecimento dos documentos supramencionados.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de indenização por danos morais e tutela antecipada ajuizada por Sandra Maria Jeronimo da Silva em face de Banco Bradescard S/A.

Narrou a parte autora, em petição inicial (fls. 1/17), que possuía, um cartão de crédito Bradescard C&A, e ao receber sua fatura do mês de agosto de 2022, constou compra realizada no valor de R\$ 333,32 (trezentos e trinta e três e trinta e dois), que não foi realizada pela requerente. Afirma que, imediatamente a requerente promoveu contato com financeira de seu cartão de crédito, que solicitou a realização de contestação do débito de forma expressa, está assim procedeu. Ocorreu, entretanto, que, mesmo ainda estando a contestação sob análise, o banco requerido optou por incluir o CPF da requerente nos cadastros de inadimplentes, como faz prova a notificação recebida. Requereu a procedência do pedido, para declarar inexistente o débito realizado mediante fraude no valor de R\$ 333,32 e suspender a exigibilidade do débito, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00.

Foi indeferida o pleito de antecipação de tutela (fls. 39).

Em sede de contestação (fls. 113/143), a parte ré alega que as transações contestadas foram realizadas mediante uso regular de credenciais pessoais e legítimas e o Banco não tem responsabilidade por operações voluntárias realizadas por terceiros autorizados pelo cliente. Argui que o banco é parte ilegítima para responder pelos atos de terceiros. Defende que o débito é devido e não há indenização a pagar, por parte do réu. Assim requereu a improcedência da ação.

Réplica a fls. 147/159.

A r. Sentença reconheceu a inexistência de dívida e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem.

A controvérsia trazida a apreciação desta Turma reside em: (a) verificar a existência de falha na prestação de serviços da ré, em decorrência de compra não reconhecida pela parte autora; (b) determinar a regularidade da inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito e (c) verificar a existência de danos extrapatrimoniais e sua mensuração.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancários fornecidos pela parte ré. A esse respeito, a Súmula nº 297 do Col. STJ dispõe, inclusive, que "*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

A parte autora alega fato negativo. Desta forma, considerando a hipossuficiência do consumidor e a melhor aptidão para produção da prova (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, §1º do CPC), incumbia a parte ré a comprovação da regular realização da transação de R\$ 333,32 em agosto de 2022.

Há evidência de que a autora contestou tal transação administrativamente (fls. 22/24).

O que se vê na hipótese é que a requerida apresentou contestação genérica, sem se atentar a transação especificamente impugnada pela parte autora/recorrida.

Não foi apresentado qualquer documento que consubstancie as alegações da requerida, inexistindo evidência de que a transação fora de fato realizada através de cartão magnético com chip e senha secreta.

Daí, considerando que o ônus probatório era da requerida/recorrente (art. 14, CDC – inversão *ope legis*), é o caso de se reconhecer a inexistência do débito.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A responsabilidade da ré por fato do serviço é objetiva, na esteira do que dispõe o art. 14 da legislação consumerista.

Com efeito, é objetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de operações bancárias fraudulentas, conforme já sedimentado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: " *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias* ".

Bem como, em mais um precedente vinculante do STJ: "*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL . INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO . RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do 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: 1199782 PR 2010/0119382-8, Relator.: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/09/2011 RSSTJ vol. 43 p . 179 RSTJ vol. 224 p. 306).

Incide a teoria do risco da atividade, segundo a qual recai sobre aquele que oferta a atividade os riscos inerentes ao negócio profissional ("*ubi emolumentum ibi onus*").

Daí, o acertado reconhecimento da nulidade da cobrança impugnada e da responsabilidade da instituição financeira.

Prosseguindo, é incontroverso que a requerida promoveu a negativação do nome da autora (fls. 6), fato admitido em contestação (fls. 127 e seguintes).

Para além do reconhecimento da inexistência do débito, tem-se que a requerente informou que o débito estava em contestação em procedimento administrativo, o que não foi especificamente impugnado em contestação, tornando ilícita a negativação promovida.

Nesse contexto, a inscrição indevida do nome da autora nos cadastros de inadimplentes configura fato gerador de responsabilidade civil por parte da ré, conforme entendimento pacífico do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que a negativação indevida enseja dano moral presumido (*in re ipsa*), sendo desnecessária a comprovação de prejuízo concreto, uma vez que tal conduta viola a honra objetiva da pessoa natural.

No que toca à mensuração, tem-se em síntese que: “A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico” (TJSP **Apelação n. 1018467-27.2021.8.26.0405**; Rel: Des. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j: 25/02/2022).

O valor de R\$ 5.000,00, tal como fixado na origem, atende aos parâmetros supramencionados e encontra respaldo nas balizas adotadas por esta Turma Julgadora em casos análogos de negativação indevida.

Exemplificativo:

*"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS NA MODALIDADE DIGITAL. FRAUDE CONFIGURADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME* *Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de instituição financeira. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *Há duas questões em discussão: (i) definir se os contratos de crédito foram regularmente celebrados pela autora ou se configurada fraude por insuficiência de mecanismos de segurança da instituição financeira; (ii) estabelecer se a inscrição indevida do nome da autora em cadastros de proteção ao crédito gera o dever de indenizar a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Negada a contratação pela autora, incumbia à ré o ônus de comprovar a regularidade das operações, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e do art. 429, II, do Código de Processo Civil. A ré não se desincumbiu satisfatoriamente de tal encargo, pois os elementos de autenticação utilizados – selfie e documento de identidade apresentados na abertura da conta em 2019 – não constituem mecanismo idôneo de verificação da vontade da contratante em operações realizadas quase cinco anos depois, em agosto de 2024. A autora demonstrou divergência de endereços de IP registrados nas contratações, além da ausência de geolocalização do dispositivo móvel e de comprovação do efetivo crédito dos valores em sua conta ou de benefício em seu favor. Tais circunstâncias, somadas à omissão da ré em produzir prova pericial digital e documentos complementares requeridos, configuram robustos*

*indícios de fraude. Reconhecida a inexistência dos débitos, a negativação revela-se indevida, ensejando dano moral in re ipsa. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado e proporcional. IV. DISPOSITIVO E TESE Apelação provida. (...)" (TJSP; Apelação Cível 1000657-77.2025.8.26.0153; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Cravinhos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).*

*"APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL – FRAUDE BANCÁRIA – ABERTURA INDEVIDA DE CONTAS E CARTÕES DE CRÉDITO – NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – DANO MORAL IN RE IPSA. ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTAS E CARTÕES EM NOME DA AUTORA, COM INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. RECONHECIMENTO DA INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. RETIRADA DA NEGATIVAÇÃO ANTES DO AJUIZAMENTO NÃO AFASTA O DEVER DE INDENIZAR. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. REFORMA DA SENTENÇA PARA CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE R\$ 5.000,00 POR DANOS MORAIS. PROVIMENTO DO RECURSO." (TJSP; Apelação Cível 1098658-96.2024.8.26.0100; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).*

É o que deverá prevalecer.

Descabida a majoração dos honorários, ao passo que já foram fixados no teto legal na instância de origem.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

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

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

**MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA**

**Juíza Relatora**