



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179120

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023553-06.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, é apelado CELSO LUIZ RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1023553-06.2025.8.26.0577

Apelante: Banco Itaucard S/A

Apelado: Celso Luiz Ribeiro

Juiz: Luís Mauricio Sodré de Oliveira

Comarca: São José dos Campos - 3ª Vara Cível

Voto nº 21.443

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Preliminares de cerceamento de defesa e de ilegitimidade passiva afastadas – MÉRITO – Autor vítima do “golpe da falsa central” – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Autor que recebeu mensagem e telefonou para o número indicado, que lhe informou a respeito de suposta movimentação indevida em sua conta bancária – Requerente que seguiu as orientações fornecidas por terceiros – Débitos que não foram autorizados no cartão de crédito - Constatação posterior de que foram realizadas transações indesejadas - Indícios de fraude – Autor que não teve as cautelas mínimas necessárias de verificar a veracidade das informações – Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo do autor – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente do autor, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Dano moral incorrente no caso concreto – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido, com readequação da sucumbência.

Trata-se de sentença (fls. 218/229), cujo relatório se adota, que, em sede de demanda proposta por Celso Luiz Ribeiro em face de Banco Itaucard S/A, julgou procedentes os pedidos, para declarar a inexistência dos débitos impugnados na inicial e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Em razão da sucumbência, o requerido foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre

o valor da condenação.

Irresignado, o Banco Itaucard S/A interpôs recurso de apelação (fls. 234/255), aduzindo, preliminarmente, que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, porquanto atuou apenas como meio de pagamento (cartão de crédito) para fazer valer a vontade do próprio autor. Afirma não houve falha na prestação de seus serviços, uma vez que as transações foram realizadas com IP habitual do cliente, validação do iToken e senha pessoal. Argumenta que houve culpa exclusiva do consumidor, que forneceu seus dados sensíveis aos golpistas. Destaca que não é aplicável a Súmula 479 do STJ ao caso, por tratar-se de fortuito externo (fato alheio à atividade bancária) e não fortuito interno. Alega, por fim, que não há dano moral a ser indenizado, na medida em que o autor não foi negativado e o caso configura mero dissabor. Forte nessas premissas, propugna pela reforma da r. sentença, para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais.

O recurso é tempestivo e devidamente preparado.

Intimado, o autor apresentou contrarrazões (fls. 275/286).

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por danos morais e materiais, ajuizada por Celso Luiz Ribeiro em face de Banco Itaucard S/A. Narra o autor, na inicial, que foi vítima de fraude em seu cartão de crédito, com lançamento de dois débitos não autorizados, nos valores de R\$ 5.139,13 e R\$ 10.414,78. Assevera que recebeu em seu celular mensagens de SMS em nome do Banco Itaú, que o levaram a acreditar que boletos de débito em seu cartão eram fraudulentos e precisavam de cancelamento. Seguindo as instruções recebidas por um falso funcionário do banco, forneceu dados sensíveis e realizou procedimentos que, na verdade, resultaram na aprovação de débitos indevidos em seu cartão de crédito, em favor de terceiros.

Nesse contexto, assevera a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Forte nessas premissas, propugna pela concessão da tutela de urgência, a declaração da

inexigibilidade dos débitos e a condenação da ré ao pagamento de danos morais e materiais.

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 106/190), asseverando que as operações contestadas foram realizadas com uso de senha e dispositivo de segurança, observando a negligência do consumidor que executou comandos solicitados por terceira pessoa desconhecida, sendo certo que em momento algum entrou em contato com o banco para confirmar se o procedimento estava correto. Nesses termos, aduz a inexistência de danos morais indenizáveis e propugna pelo julgamento improcedente dos pedidos autorais.

Intimado, o autor manifestou-se em réplica (fls. 194/204).

Em seguida, foi proferida a r. sentença (fls. 218/229), nos termos expostos no relatório.

Tecidas as referidas considerações, passo à análise do recurso.

Por proêmio, cumpre afastar a tese de ilegitimidade passiva *ad causam* arguida pelo Banco Itaucard S/A.

Deveras, à luz da denominada teoria da asserção ou *prospettazione*, as condições da ação devem ser aferidas a partir das afirmações deduzidas na petição inicial, de tal modo que a carência de ação deve ser reconhecida apenas quando possível constatar a ausência de uma das referidas condições em cognição não exauriente.

Nesse sentido, é a orientação do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(...) 6. As condições da ação são averiguadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade passiva 'ad causam', os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a inferência, em um **exame puramente abstrato**, de que o réu pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo do autor. (...)” (STJ, REsp 1769520/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/05/2019, DJe 24/05/2019, destaques nossos).

No caso em testilha, observa-se a pertinência subjetiva do banco réu, a quem o autor imputa responsabilidade pelos fatos narrados na petição inicial e os consequentes prejuízos sofridos.

Ademais, os fundamentos invocados pelo réu, em especial o de que não participou dos fatos e da fraude ora questionada, confundem-se notoriamente com o mérito da demanda.

Com efeito, como ensina José Roberto dos Santos Bedaque:

“Se o autor indicar para figurar como réu no processo pessoa diversa daquela que, segundo a descrição fática por ele mesmo feita, participa da relação substancial, estará configurada a ilegitimidade passiva. Mas, se houver identidade entre o réu e a pessoa que, segundo o autor, deve suportar os efeitos da sentença, por figurar na relação substancial controvertida, ele será parte legítima. Se no curso do processo se apurar que o réu não participa da situação material descrita na inicial, o pedido será julgado improcedente. Em outras palavras, **a legitimidade é aferida com base no direito substancial afirmado pelo autor, não na sua efetiva existência. Se o réu negar a condição de devedor ou se impugnar a titularidade do crédito pelo autor, surge questão de mérito no processo.** A defesa é direta e tem natureza substancial: o réu impugna o fato constitutivo do direito do autor, tal como afirmado na inicial. Discute-se sobre a real existência do crédito pretendido pelo autor.” (BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual. São Paulo: Malheiros, 2006, pp. 280-281, destaques nossos)

Por outro lado, trata-se de relação em que as empresas envolvidas na cadeia consumerista, isto é, as instituições financeiras e a intermediadora do pagamento, respondem, em tese, solidariamente pelos danos sofridos pelo consumidor em decorrência da falha na prestação dos serviços.

Em hipóteses análogas à presente, outro não tem sido o entendimento

adotado por este E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Acesso a suposto "site" do Banco demandado. Autora vítima de "golpe do boleto falso". Relação de consumo. Boleto recepcionado por meio de mensagem eletrônica. R. sentença de parcial procedência, com apelo só da empresa requerida. Plena aplicação do Código de Defesa do Consumidor, bem assim de seu artigo 6º, VIII. Inteligência da Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Conjunto probatório desfavorável à tese da defesa. Preliminar de ilegitimidade passiva bem afastada. Patente falha na prestação dos serviços da requerida que se vislumbra. Dever da recorrente de prestar um serviço adequado e eficiente, não permitindo que fraudadores utilizem os serviços de arranjo de pagamento (Lei nº 12.865/13) de forma ilícita. Dever de vigilância, no tocante à abertura de contas, não cumprida de maneira cabal. Responsabilidade objetiva reconhecida, nos moldes do artigo 14, do Código Consumerista. Intelecção da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça. Reparação material que se impõe. Gravames morais vislumbrados. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1036247-72.2020.8.26.0224; Relator (a): Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2021)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos materiais e morais Sentença de improcedência Inconformismo o autor Interposição de recurso inominado quando o correto é apelação Recebimento em razão do princípio da instrumentalidade das formas e da fungibilidade Relação negocial regida pelo Código de Defesa do Consumidor Autor vítima de estelionato, após retorno de ligação ao SAC do Banco Safra, iniciada pelo autor com o intuito de efetuar o pagamento de parcela do financiamento bancário Não foi um terceiro

quem ligou para o autor, mas o apelante entrou em contato com o SAC e acessou o site do Banco Safra Evidente a falha no sistema bancário do recorrido Banco Safra, que permitiu que terceiros estelionatários fizessem phishing no site a fim de redirecionar o contato por WhastApp, permitindo ações de criminosos Não há que se falar na ilegitimidade passiva do PagSeguro, cujo correntista foi o beneficiário da transação fraudulenta, e ainda assim, não demonstrou o apelante mínimo interesse na apuração do ocorrido, indicando os dados do beneficiário para tanto Falha na prestação do serviço configurada Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responsabilidade, na forma da Súmula nº 479 do STJ Culpa exclusiva do autor não caracterizada Fraude na emissão de boleto bancário Pedido de dano material que deve ser acolhido, a fim de considerar quitada a parcela de R\$ 953,08, com vencimento em 24/07/2020, referente ao contrato de financiamento entre o autor e o Banco Safra, sem prejuízo da cobrança de eventuais parcelas que estejam em atraso Situação vivida pelo autor ultrapassou o mero dissabor, eis que gerou incertezas, angústias, desgaste emocional, sendo passível de indenização Precedentes desta Corte Danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00 Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a demanda Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002676-96.2020.8.26.0358; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirassol - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/09/2021; Data de Registro: 28/09/2021).

Outrossim, afasto a preliminar de nulidade da sentença quanto ao alegado cerceamento do direito de defesa. Isso porque, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil (CPC), o julgamento antecipado tem cabimento quando inexistir controvérsia fática que possa ser solucionada pela produção de outras provas além das constantes no processo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, os elementos carreados aos autos, notadamente aqueles oriundos da documentação apresentada pelas partes, já forneciam subsídios suficientes para a formação do livre convencimento motivado do magistrado.

Deveras, a produção de prova oral é desnecessária para a solução da lide, que trata de questões para as quais basta a subsunção dos fatos comprovados à lei e à jurisprudência. Portanto, o deslinde da controvérsia prescindia de instrução probatória complementar, de modo que o indeferimento de produção de provas desnecessárias se mostra consentâneo com a economia processual e com o combate à morosidade da justiça.

Outrossim, sobreleva anotar que há discricionariedade judicial para fins de indeferimento de provas reputadas desnecessárias. Nesse sentido, José Roberto dos Santos Bedaque leciona:

“Ninguém melhor do que o juiz, a quem está afeto o julgamento para decidir sobre a necessidade de produzir determinada prova. Como ele é o destinatário dela, pode avaliar quais os meios de que necessita para formação de seu convencimento. Nessa medida, e considerando o escopo da atividade jurisdicional, a colheita de elementos probatórios interessa tanto ao juiz quanto às partes” (Poderes instrutórios do juiz. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 17).

Tal entendimento está em consonância com a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSO PENAL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDEFERIMENTO DE PRODUÇÃO DE PROVAS. JUIZ É O DESTINATÁRIO DA PROVA. OUTROS ELEMENTOS. SÚMULA N. 7/STJ. AGRAVO DESPROVIDO. 1. "O deferimento de provas é ato próprio do magistrado processante, que poderá indeferi-las de forma fundamentada, quando as julgar protelatórias ou desnecessárias e sem pertinência com a instrução do processo, não caracterizando, tal ato, cerceamento de defesa" (AgRg



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no AREsp 1.092.236/SP, Rel. Ministro REYNALDO SOARES DA FONSECA, QUINTA TURMA, julgado em 27/06/2017, DJe 01/08/2017). 2. Não cabe a este Superior Tribunal de Justiça avaliar, frente às demais provas coligidas aos autos, se determinada prova pericial é ou não imprescindível no caso concreto. Tal proceder violaria a Súmula n. 7/STJ. 3. Agravo regimental desprovido.” (AgRg no AREsp no 1.421.534/SP, 5a Turma, Rel. Min. Ribeiro Dantas, j. 14-05-2019, DJe 20-05-2019).

Superadas as preliminares, no mérito, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nessa senda, a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Contudo, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do diploma consumerista não se opera automaticamente, tendo lugar quando, a critério do magistrado, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Com efeito, faz-se necessária a interpretação parcimoniosa e não absoluta desse dispositivo, sob pena de cometimento de injustiças. Assim, inclusive, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

“Agravo de Instrumento – Ação de Indenização – Insurgência contra decisão que indeferiu a inversão do ônus da prova – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova não é regra absoluta – Comprovação do próprio fato em que se funda o direito – Ônus dos Autores – Decisão mantida – Recurso improvido.” (Agravo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Instrumento nº 2159726-20.2016.8.26.0000, 7ª Câmara de Direito Privado, Rel. Luiz Antonio Costa, j. 12/01/2017).

Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça), essa circunstância afasta tão somente a pertinência de se apurar o elemento subjetivo da responsabilidade civil, mas não elimina a necessidade de que sejam demonstrados, para o reconhecimento do dever de indenizar, a conduta comissiva ou omissiva do agente, os danos alegados pela vítima e o nexo de causalidade entre eles.

No caso dos autos, restou incontroverso que o autor recebeu mensagem de SMS, supostamente em nome do Banco Itaú, informando a existência de boletos programados para débito em seu cartão de crédito. A partir dessa mensagem, o próprio autor entrou em contato com o número indicado e, seguindo as orientações de um falso funcionário do banco, forneceu dados sensíveis de sua conta, digitou sua senha pessoal e realizou procedimentos em seu aplicativo bancário que, na realidade, resultaram na aprovação de débitos em favor de terceiros desconhecidos, totalizando R\$ 15.553,91.

Conforme se extrai do boletim de ocorrência e da própria narrativa da inicial, o autor digitou a senha para efetivar o processo de suposto bloqueio, constatando-se fraude com o pagamento de dois boletos no valor aproximado de R\$ 15 mil. Nesse contexto, é forçoso reconhecer que a conduta do autor, ao seguir as instruções de pessoa desconhecida sem buscar confirmação diretamente nos canais oficiais da instituição financeira, contribuiu de forma relevante para a consumação do evento danoso.

No entanto, *per se*, tal circunstância não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, § 3º, II, do CDC). É necessário verificar também se houve falha na prestação do serviço pelo banco, notadamente no sistema de segurança, para configurar a responsabilização do réu.

A análise dos autos denota que o próprio sistema de segurança do Banco Itaucard, em um primeiro momento, identificou a operação como atípica e fora do perfil de consumo do autor, chegando a bloqueá-la. Contudo, de forma inexplicável e negligente, o banco permitiu posteriormente a efetivação das transações fraudulentas, sem senha apropriada e após o cartão estar alegadamente bloqueado.

O autor buscou por soluções junto ao banco, abrindo protocolos de atendimento, sem obter qualquer resolução satisfatória. Tal circunstância demonstra a falha do banco em garantir a segurança, pois ignorar esse alerta (gerado pelo próprio sistema interno) e permitir a concretização dos débitos indevidos é uma negligência inescusável que estabelece um nexo de causalidade direto entre a conduta do banco e os danos sofridos pelo autor.

Por oportuno, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, no âmbito do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Dessa forma, considerando a contribuição de ambas as partes para a ocorrência do evento danoso, necessário o sopesamento das condutas em sede de participação causal. Embora a expressão consagrada na doutrina e jurisprudência pátrias seja “culpa da vítima”, tal hipótese encontra fundamento na exclusão de nexo de causalidade, e não culpa (Nesse sentido: CALIXTO, Marcelo Junqueira. *A culpa na responsabilidade civil estrutura e função*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 336).

Logo, ainda que seja desnecessária a averiguação de culpa do prestador de serviço para sua responsabilização pela ocorrência do dano, ao caso se aplicando a responsabilidade objetiva, o fato concorrente da vítima, consistente em seguir as instruções fornecidas por terceiros, é apto a mitigar a extensão do dano indenizável.

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares:

“INDENIZATÓRIA. Operações bancárias contestadas pela correntista. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima. Culpa concorrente da autora que não afasta a responsabilidade do banco. Transações em valores elevados e que destoam do histórico de transações da conta da cliente. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Danos materiais que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1012449-93.2023.8.26.0348; Relator: Afonso Bráz; 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL - DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA - Transações realizadas por terceiro - Acesso a cartão de crédito - Golpe do motoboy - Conduta da vítima como causa eficiente do dano - Ausência de conduta preventiva do Banco réu - Falha na prestação de serviços - Concorrência de causas. Como regra, exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, entregando ao agente infrator seu cartão de crédito (art. 14, § 3º, II, do CDC). No entanto, o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, aumentando o limite de crédito e deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor. Situação que configura

concorrência de causas, a possibilitar repartição do prejuízo, nos termos do art. 945 do CC, aplicável aos casos que retratam responsabilidade objetiva do agente, em função da teoria do risco da atividade, art. 927 do mesmo diploma, mas reportam a ocorrência de circunstâncias outras, eficientes para a produção do resultado danoso. Ação parcialmente procedente. Recurso do réu provido, em parte, para restringir a condenação por danos materiais à metade do valor das operações questionadas e afastar a condenação por danos morais.” (TJSP; Apelação 1007136-08.2017.8.26.0011; Rel. Itamar Gaino; 21a Câmara de Direito Privado; j. 09/04/2018).

“FATO DO SERVIÇO. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DO MOTOBOY. COMPRAS EM DESACORDO COM O PERFIL DE CONSUMO DA CLIENTE. CULPA CONCORRENTE DO BANCO NO SUCESSO DA FRAUDE. 1. A autora não impugnou a alegação do banco, de que teria lhe informado haver entregue o cartão de crédito e senha a criminoso, que se fez passar por motoboy enviado à sua casa pelo banco para providências com relação a uma suposta clonagem. 2. No caso, foram seis compras realizadas no interregno de duas horas, em valores elevados, evidenciando operação fraudulenta. 3. Era de se esperar do banco, portanto, maior diligência em entrar em contato com a cliente e/ou realizar o bloqueio do cartão logo na primeira operação suspeita, porquanto totalmente em desacordo com os hábitos de consumo da cliente. 4. Sua omissão configura falha na prestação de serviços, na medida em que sua omissão e desídia contribuíram para o sucesso das operações fraudulentas. 5. Ao lojista, contudo, não pode ser imputada culpa, já que a compra teria sido realizada com uso de cartão e senha e aprovada pelo estabelecimento financeiro. 6. A autora não teve seu nome negativado e nenhum abalo ao seu nome, honra ou crédito demonstrado nos autos, não fazendo jus a reparação de danos morais. 7. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação 1017507-89.2016.8.26.0100; Rel. Melo Colombi; Apelação Cível nº 1023553-06.2025.8.26.0577 -Voto nº 21.443

14ª Câmara de Direito Privado; j. 30/11/2017).

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FURTO DE CARTÃO MAGNÉTICO - USO DE SENHA PESSOAL - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA RECURSO LIBERAÇÃO DE CRÉDITO E UTILIZAÇÃO FORA DO PERFIL DE USO - CULPA CONCORRENTE - DEVOLUÇÃO DE METADE DESSES VALORES - SUBSEQUENTE BLOQUEIO DO CARTÃO NÃO EFETIVADO PELO BANCO - NEGLIGÊNCIA - ESTORNO INTEGRAL DO DÉBITO POSTERIOR - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1023473-10.2014.8.26.0001; Rel. Carlos Abrão; 14ª Câmara de Direito Privado; j. 01/09/2015)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação de serviços relativa a uso de cartão de crédito - Vítima de "golpe" - Esquecimento do cartão junto ao caixa eletrônico - Culpa concorrente do consumidor - Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil - DANO MORAL - Inocorrência - Falha na prestação de serviços de cartão de crédito que foi causada pelo consumidor - Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude - Sentença reformada - Apelação parcialmente provida.” (Apelação no 1026086-92.2017.8.26.0196, Relator(a): José Tarciso Beraldo, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 04/12/2018).

“AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de acesso por terceiros em sua conta corrente, via internet banking - Débito relativo a pagamento de contas não reconhecido pelo autor - Danos materiais - Responsabilidade da instituição financeira quanto à devolução dos valores indevidamente debitado - Fraude caracterizada - Precedente do C. STJ processado sob o rito dos recursos repetitivos

(art. 543-C do CPC, REsp. 1199782) - Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira - Súmula 479, do STJ - Reconhecimento, por outro lado, da culpa concorrente da autora, por inobservância dos cuidados mínimos na tutela da segurança das operações digitais - Dano material correspondente ao montante indevidamente debitado da conta corrente e não restituído, a ser proporcionalmente rateado entre as partes - Inteligência do art. 945 do CC - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apelação no 0107326-74.2004.8.26.0100, Relator(a): Lígia Araújo Bisogni, Órgão julgador: 14a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 08/06/2016).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MATERIAIS - CONSULTA DE EXTRATO BANCÁRIO PELA INTERNET - AUTORA VITIMA DE OPERAÇÕES FRAUDULENTAS - HIPÓTESE EM QUE A AUTORA ESTRANHOU A SOLICITAÇÃO, MAS MESMO ASSIM DIGITOU A SENHA DO TOKEN ANTES DE ENTRAR EM CONTATO COM O BANCO PARA INFORMAR O OCORRIDO - AUTORA QUE DEIXOU DE TOMAR AS CAUTELAS NECESSÁRIAS QUANTO AOS DADOS SIGILOSOS - CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA - REPARTIÇÃO DOS PREJUÍZOS MATERIAIS - ADMISSIBILIDADE - HONORÁRIOS DE ADVOGADO - SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA - OCORRÊNCIA - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (Apelação nº 1002849-24.2018.8.26.0348, Relator: Paulo Roberto de Santana, Órgão julgador: 23a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 25/09/2018).

Forte nessas premissas, ambas as partes devem responder pelos prejuízos alegados pelo autor, em razão da contribuição causal de suas respectivas condutas para a produção do resultado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sob outro vértice, no caso dos autos, embora reconhecida a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, cujo sistema de segurança não obsteu as transações impugnadas, não se verifica a ocorrência de danos morais indenizáveis, sobretudo considerando a contribuição causal do autor para a produção do resultado.

Outrossim, a fraude praticada por terceiro constituiu mero dissabor que não atinge a esfera do direito geral de personalidade do autor, de forma a dar azo ao pretendido dano moral.

Não obstante a preocupação decorrente do dano-evento, a utilização indevida de sua conta bancária não foi ofensiva aos direitos da personalidade do suplicante, notadamente porque não há indícios de que as operações tenham vulnerado o poder de compra da parte. Deveras, o autor não demonstrou ou sequer indicou que as transações indevidas tenham comprometido sua subsistência.

Sob outro vértice, não há notícia de que o nome do autor tenha sido inserido em cadastro de órgão de proteção ao crédito ou protestado.

Muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto à resolução da problemática concernente às transações impugnadas, que se mostraram fraudulentas, as circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não houve indicação de maiores consequências oriundas da contratação, além do aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Nesse contexto, cumpre consignar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a 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. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade

exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Tal entendimento está em consonância com a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C.C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Contrato bancário - Responsabilidade civil - Fraude realizada em caixa eletrônico localizado em supermercado - Modificação do equipamento para auxiliar na consecução da golpe - Terceiro fraudador que, a pretexto de auxiliar o autor com o caixa eletrônico, trocou o cartão de crédito da parte por outro magnético - Realização de diversas transações bancárias pelo terceiro fraudador - Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Hipótese em que a natureza dos débitos realizados por terceiro destoam do perfil de transações ordinariamente realizadas pelo autor - Lapso temporal de tão somente 10 (dez) minutos entre as diversas operações - Inexigibilidade dos débitos - Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ - Precedentes do E. TJSP - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente descontadas da conta corrente do autor - **Ausência, contudo, de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano - Inexistência de elementos que**

comprovem a inscrição do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito ou que a demora para restituição dos valores comprometeu as finanças da parte - Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1007167-75.2019.8.26.0005; Relator: Renato Rangel Desinano; 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2020, destaques nossos).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA. Cartão de crédito. Alegação de que o cartão foi furtado. Impugnação dos débitos. Compras que destoam do padrão de consumo. Inexigibilidade reconhecida. **Dano moral não reconhecido. Inocorrência de negativação indevida.** Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1002885-19.2018.8.26.0008; Relator: Luís Carlos de Barros; 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2019, destaques nossos).

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Procedência parcial Irresignação de ambas as partes - Cerceamento de defesa Inocorrência - Furto de cartão de crédito/débito - Impugnação acerca das transações efetuadas - Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça Operações financeiras realizadas por criminosos com o uso do cartão do - autor - Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo, nos termos dos artigos 3º, § 2º, e 14 do CDC - Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços, consoante previsto no art. 6º, inc. VIII, de referido Código - Requisitos não configurados na hipótese vertente - Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Responsabilidade deste que deve ser reconhecida - Declaração da inexigibilidade da dívida que merece ser mantida - **Dano moral, entretanto, não configurado** - Sentença mantida - Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1008626-52.2018.8.26.0004; Relator: Thiago de Siqueira; 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2020, destaques nossos).

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, para (i) reconhecer o fato concorrente do autor (art. 945 do CC), condenando o réu à restituição de R\$ 7.776,96 (metade do total dos débitos impugnados de R\$ 15.553,91), com incidência da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) desde o desembolso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54, STJ), e sem cumulação com correção monetária, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil e (ii) afastar a condenação por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais serão repartidas igualmente entre as partes, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o respectivo proveito econômico de cada parte, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observada a gratuidade concedida ao autor.

Por derradeiro, esclareço que deixo de arbitrar verba honorária recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso não seja conhecido integralmente ou não provido (Tema Repetitivo 1059).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator