



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000260888

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027856-22.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que são apelantes VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA e BANCO DO BRASIL S/A, é apelada DARA FERNANDA RENOSTO LOPES TIBURCIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 25 de março de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1027856-22.2024.8.26.0602

COMARCA DE SOROCABA

APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A e VISA DO BRASIL LTDA

APELADA: DARA FERNANDA RENOSTO LOPES TIBURCIO

VOTO N. 28.435

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Cartão de crédito – Transações não reconhecidas – Inscrição dos dados autorais nos órgãos de proteção ao crédito - Sentença de parcial procedência – Recursos dos réus Banco do Brasil e Visa do Brasil.

MATÉRIA PRELIMINAR: ILEGITIMIDADE PASSIVA 'AD CAUSAM' SUSCITADA PELAS RÉS – Banco, na qualidade de administrador e responsável pela emissão do cartão, deve figurar no polo passivo da demanda em que o titular busca o reconhecimento de falha na prestação do serviço – Corré “VISA”, detentora da bandeira e administradora do cartão de crédito, que integra a cadeia de fornecimento de produtos e serviços - Todos os integrantes respondem pelas condições advindas da prestação defeituosa do serviço – Consumidor não é obrigado a perquirir o responsável pelos danos causados – Instituição financeira emissora do cartão e administradora da bandeira vinculada são, em princípio, solidariamente responsáveis - Legitimidade passiva configurada – PRELIMINAR REJEITADA.

OFENSA À DIALETICIDADE RECURSAL SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES PELA AUTORA - Não acolhimento – Razões recursais dos réus que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório – PRELIMINAR AFASTADA.

MÉRITO: (IN)EXISTÊNCIA DOS DÉBITOS – Débitos oriundos de dívidas de cartão de crédito não reconhecidos pela autora - Incidência das normas consumeristas ao caso em tela – Responsabilidade objetiva dos fornecedores por danos decorrentes de fato do serviço – Inteligência do art. 14, caput e §3º, do CDC e da súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça – Instituições que não comprovaram a inexistência do defeito imputado pela autora nem a culpa exclusiva ou concorrente da consumidora, deixando, ainda, de demonstrar eventual fato de terceiro – Ausência, além do mais, de impugnação ao relato inaugural de que a tarjeta discutida não chegou nem sequer a ser desbloqueada – Considerações genéricas dos réus, no afã de se

desvencilharem da responsabilidade civil, que não têm o condão de comprovar a regularidade das transações hostilizadas - Diversas transações realizadas em curto lapso temporal, cuja soma dos valores dos débitos destoa do perfil de gastos da requerente, sugerindo a ocorrência de fraude - Falha no sistema de segurança que não detectou e não obistou preventivamente as operações - Parte ré não se desincumbiu do ônus probatório a ela atribuído (artigo 373, inciso II, do CPC e artigos 6º, VIII, do CDC) - Pleito declaratório corretamente acolhido na origem - Precedentes - RECURSOS DESPROVIDOS.

DANOS MATERIAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Valores indevidamente subtraídos da conta corrente da autora para pagamento das faturas contestadas devem ser restituídos - Obrigação de indenizar o prejuízo material, representado pelo indébito, que é medida de rigor - Modalidade dobrada da repetição não foi especificamente impugnada por nenhum dos apelantes - RECURSOS DESPROVIDOS.

DANOS MORAIS - Demandante que teve seu nome indevidamente negativado em razão das operações não reconhecidas - Abalo extrapatrimonial de natureza in re ipsa - Dever de reparar configurado - Verba arbitrada em Primeira Instância no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que não se mostra exacerbada e, inclusive, está aquém do referencial adotado por esta Colenda Câmara em casos análogos - Réus não comprovaram a existência de apontamentos desabonadores preexistentes na data da negativação combatida, ônus que lhes competia - Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ - Precedentes desta Câmara - RECURSOS DESPROVIDOS.

TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS - Falta interesse recursal - Magistrado de origem que determinou a incidência “desde a citação” - Insurgência relacionada ao termo inicial - Pretensão de afastar a incidência “a partir do evento danoso” para constar “a partir da citação” - Não se conhece do recurso do banco réu no tocante ao pedido de modificação do termo inicial dos juros moratórios - O direito perseguido já foi acolhido em Primeira Instância pelo ilustre julgador singular - Assim, o não conhecimento deste tópico é medida que se impõe - RECURSO DO BANCO NÃO CONHECIDO.

FIXAÇÃO DE ASTREINTES - Deferimento da tutela com o propósito de impor aos réus o dever de abstenção de cobranças, descontos em conta ou novas negativações, que restou confirmada na r. sentença - Pertinência e proporcionalidade da medida reconhecidas (R\$ 200,00 ao dia), com valor máximo de R\$ 20.000,00 - Fixação das astreintes como mecanismo de efetividade jurisdicional - Medida que se revela adequada no caso dos autos - Valor arbitrado que não se mostra insuportável aos recorrentes (instituições de envergadura nacional e projeção

internacional – VISA), de modo que eventual redução poderia vir a comprometer a efetividade e o caráter inibitório da técnica cominatória – RECURSO DO BANCO DESPROVIDO.

CONCLUSÃO: REJEITADAS AS PRELIMINARES - NO MÉRITO, RECURSO DO BANCO DO BRASIL DESPROVIDO NA PARCELA CONHECIDA E RECURSO DE VISA DO BRASIL DESPROVIDO.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória proposta por **DARA FERNANDA RENOSTO LOPES TIBURCIO** contra **BANCO DO BRASIL S/A** e **VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA.**

Segundo relatado na exordial: (i) a autora solicitou a abertura de nova conta no Banco do Brasil, em razão da mudança de emprego, tendo contratado o pacote de serviços mínimos com isenção da taxa de serviços essenciais; (ii) descobriu posteriormente que havia sido incluída no pacote de serviços a contratação de cartão de crédito, contudo, nunca desbloqueou ou utilizou o cartão; (iii) o cartão foi extraviado, com a realização de diversas transações fraudulentas; (iv) a autora informou o ocorrido à casa bancária e não obteve sucesso na resolução; (v) o valor da fatura do cartão foi parcialmente debitado da conta corrente da autora sem autorização, com a utilização do cheque especial; (vi) sofreu abalos extrapatrimoniais em razão da inclusão de seu nome em cadastro de inadimplentes e da recusa de pagamento de suas compras em supermercado, por não ter sido avisada previamente do débito automático da fatura que subtraiu o saldo bancário disponível; (vii) houve falha de segurança das réus ao permitirem transações de crédito em cartão não desbloqueado e flagrantemente destoantes do padrão de consumo.

Nesse contexto, pleiteou: (i) declaração de inexistência do débito; (ii) condenação dos réus à repetição dobrada do indébito, no importe de R\$ 7.424,44; e (iii) condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Sobreveio, às fls. 629/644, r. sentença por meio da qual o douto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Juízo *a quo* julgou a demanda parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I, do CPC, para o fim de (i) DECLARAR inexistentes os débitos apontados na inicial; (ii) CONDENAR solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 7.425,50 (sete mil quatrocentos e vinte e cinco reais e cinquenta centavos), permitida a compensação com eventual devolução administrativa já operada, devidamente atualizado pelo índice do artigo 389, do CC, conforme Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o efetivo prejuízo, acrescido de juros de mora, pelo índice do artigo 406, do CC, desde a citação; e (iii) CONDENAR solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros de mora a partir da citação e correção monetária desde a data desta sentença, incidindo exclusivamente a taxa SELIC. Confirmo a tutela provisória concedida às fls. 229/230 e, presentes os requisitos do artigo 300, do Código de Processo Civil, concedo a tutela de urgência postulada às fls. 565/567, para determinar a suspensão das cobranças e encargos incidentes sobre o débito aqui discutido, impedindo nova retenção de valores, bloqueio ou desconto na conta da autora e determinar a exclusão de eventual saldo devedor atual relacionado ao débito reconhecidamente inexistente, tudo no prazo de cinco dias, contados da intimação pessoal dos réus, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

20.000,00.

Considerando que a fixação de indenização por danos morais em valor inferior ao pretendido pela parte autora não enseja sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ), CONDENO os réus ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da condenação, de acordo com o art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.”

Inconformados, recorrem ambos os réus.

Apela BANCO DO BRASIL S/A às fls. 648/686. Preliminarmente, suscita ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, sustenta: (i) ausência de falha na prestação dos serviços; (ii) exercício regular do direito no ato de inclusão dos dados da autora nos órgãos de proteção ao crédito; (iii) excessividade na aplicação de astreintes; (iv) inexistência de danos materiais e morais a serem reparados; (v) modificação do termo inicial dos juros de mora, da data do evento danoso para a data da citação. Pugna pela reforma da sentença para que a ilegitimidade passiva seja reconhecida, ou, para que os pedidos inaugurais sejam julgados improcedentes.

Apela VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA às fls. 689/716. Preliminarmente, suscita sua ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, afirma: (i) inexistir responsabilidade pelos fatos narrados pela autora; (ii) culpa exclusiva de terceiro; (iii) inexistência de danos materiais e morais a serem reparados. Almeja o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva, com a extinção do feito sem resolução do mérito. Subsidiariamente, pugna pela reforma da sentença para que os pedidos inaugurais sejam julgados improcedentes, ou, subsidiariamente, que o *quantum* indenizatório seja reduzido.

Contrarrazões às fls. 724/764, com arguição preliminar de ofensa à dialeticidade recursal (fls. 727/728).

As partes não manifestaram oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Matéria preliminar

1.1. Ilegitimidade passiva *ad causam*

Rechaça-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelos réus.

O banco, na qualidade de administrador e responsável pela emissão do cartão de crédito (OUROCARD FÁCIL VISA – final 1644), deve figurar no polo passivo da demanda em que o titular busca o reconhecimento de falha na prestação dos serviços, sobretudo em razão da negativa de autenticidade das transações e da inserção de dados nos órgãos de proteção ao crédito.

Além disso, em princípio, todos que integram a cadeia de fornecimento do financiamento bancário disponibilizado por meio de cartão de crédito respondem solidariamente pelas condições advindas da eventual prestação defeituosa dos serviços.

Ora, o consumidor não é obrigado a perquirir quem é o responsável ou não pelos danos causados pela má execução de contratos entabulados.

Em relação a Visa do Brasil, curial mencionar que a corré é a representante nacional da bandeira “Visa”, agente que atua efetuando a intermediação entre o consumidor, o lojista e o banco emissor, no âmbito dos pagamentos por meio de cartão de crédito.

Por essa razão, “Visa” integra a cadeia da prestação de serviço, o que pode ser confirmado pela identificação de sua marca na *tarjeta* e nas faturas

(OUROCARD FÁCIL VISA), apresentando-se ao consumidor como agente fornecedor e econômico diretamente envolvido.

Tendo em vista que o art. 14 do Código de Defesa de Consumidor ao responsabilizar os fornecedores por defeitos na prestação do serviço não faz distinção entre eles, aplica-se a regra prevista no art. 25, parágrafo único, do mesmo diploma, segundo a qual, *“Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores”*.

Eis o entendimento adotado por esta Câmara:

*"AGRAVO DE INSTRUMENTO AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS - **ILEGITIMIDADE PASSIVA DETENTORA DA BANDEIRA DO CARTÃO DE CRÉDITO GOLPE DO MOTOBOY - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA** - OCORRÊNCIA I Decisão agravada que acolheu a preliminar de ilegitimidade passiva da corrê Mastercard, ora agravada, extinguindo o processo com relação à mesma, nos termos do art. 485, VI, do CPC II Ação que versa sobre suposta fraude praticada por terceiros, através da realização de transações indevidas com o cartão de crédito da autora, popularmente conhecida como "golpe do motoboy" - Corrê Mastercard que é detentora da bandeira Mastercard do cartão de crédito da autora Bandeira e administradora do cartão de crédito e débito ora em questão que fazem parte de uma mesma cadeia de serviços, e, assim sendo, devem responder solidariamente pela falha na prestação de serviços Legitimidade passiva da ré Mastercard reconhecida Aplicação dos arts. 186 do CC, 14, caput e §1º, incisos I*

e II, do CDC, bem como da Súmula nº 479 do STJ
Decisão reformada Agravo provido" (TJSP; Agravo de
Instrumento 2297618-92.2021.8.26.0000; Relator (a):
Salles Vieira; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito
Privado**; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 27/10/2022; Data de Registro:
04/11/2022 – g.n.);

*“APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de
inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e
indenização por danos morais. Transações bancárias
não reconhecidas pelo consumidor. "Golpe do
motoboy". Sentença de parcial procedência, declarada
a inexigibilidade dos débitos e fixada indenização por
danos morais no importe de R\$ 6.000,00. Irresignação
dos réus. **ILEGITIMIDADE PASSIVA arguida pela corrê
Mastercard. Empresa detentora da bandeira de
cartão de crédito que é participante da cadeia de
consumo. Responsabilidade solidária por força do
Artigo 7º, parágrafo único, e Artigo 25, § 1º, ambos
do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes
desta C. Câmara. Preliminar rejeitada (...) RECURSOS
PROVIDOS EM PARTE a fim de afastar a culpa exclusiva
da parte ré, declarando inexigível e sujeito à devolução
simples o montante correspondente à metade das
transações contestadas, bem como minorar a
indenização por danos morais, que deve ser arcada
solidariamente pelo Banco CFS e Mastercard”*** (TJSP;
Apelação Cível 1006946-30.2020.8.26.0564; Relator
(a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: **24ª Câmara de
Direito Privado**; Foro de São Bernardo do Campo - 6ª



Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2022; Data de Registro: 28/07/2022);

1.2. Ofensa à dialeticidade recursal

Rejeita-se a preliminar, suscitada em contrarrazões, atinente à ausência de dialeticidade recursal, uma vez que as razões de inconformismo dos réus não apenas guardam correlação com os fundamentos da r. decisão, como são hábeis a combatê-los de forma satisfatória, permitindo o perfeito exercício do direito de defesa por parte da recorrida.

Com efeito, é sabido que a dialeticidade é princípio geral dos recursos, segundo o qual é dever da parte realizar a impugnação específica dos fundamentos da decisão. Tal princípio é decorrência dos princípios constitucionais do contraditório, duplo grau de jurisdição e devido processo legal.

No entanto, não se antevê, no presente caso, a violação a tal princípio relativamente ao tema trazido na via recursal pelos requeridos.

Assim sendo, afasta-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

2. Mérito

2.1. (In)existência dos débitos

Frise-se, *a priori*, a inafastabilidade da incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso vertente, ainda mais diante do teor da súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça (“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

Segundo o art. 14, *caput* e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, salvo se provar que, tendo prestado o

serviço, o defeito inexistente ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Eis a redação completa do artigo:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

Como se nota, o dispositivo é claro em relação à atribuição do

ônus probatório ao fornecedor. Trata-se de situação particular, em que a lei, para os casos de fato do produto ou do serviço, expressamente elege a parte incumbida de provar, não havendo margem para inversão ou aplicação diversa.

Eis o entendimento adotado por esta Câmara:

*“(...) A hipótese dos autos, portanto, versa sobre fato do serviço, matéria disciplinada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores em tais situações. Nos termos do parágrafo primeiro do dispositivo em comento, o serviço é defeituoso quando 'não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar' (...) **O parágrafo terceiro do artigo em referência prevê a inexistência de nexa causal, hábil a afastar a responsabilidade civil do fornecedor, quando este provar a: (i) inexistência do defeito; ou (ii) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A hipótese, como se vê, é de inversão do ônus da prova 'ope legis', pois o dispositivo é expresso ao afirmar que 'o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar...'.** Cabia ao banco réu, portanto, comprovar a inexistência do defeito no serviço prestado, ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro (...)”* (Apelação 1007680-20.2017.8.26.0003; Relator (a): Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2019 – g.n.).

Seguindo esse raciocínio, depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

talonário de cheque, violação do sistema de segurança), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, subsistem responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

Em julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, a Corte Superior assentou que *“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço”* (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

Dessarte, na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Tribunal da Cidadania, a excludente de responsabilidade fundada prevista no art. 14, §3º, II, do CDC é mitigada nos casos em que a culpa exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

Dessa visão veio a Súmula 479: *“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”*.

Nos casos envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço. O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do

cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação. O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

In casu, como bem pontuado na origem, nem sequer o desbloqueio do cartão restou demonstrado, tampouco a efetiva utilização da *tarjeta* por parte da autora.

Os contratos juntados pelo banco às fls. 508/512 e 537/540 (assinados eletronicamente aos 29.10.2021), denominados “*PROPOSTA/CONTRATO DE ADESÃO A PRODUTOS E SERVIÇOS PESSOA FÍSICA*” e “*PROPOSTA DE ABERTURA DE CONTA-CORRENTE E CONTA POUPANÇA OURO E/OU POUPANÇA POUPEX PESSOA FÍSICA*”, não são suficientes para conferir credibilidade às transações impugnadas pela autora.

Isso porque não há nos autos elementos mínimos que evidenciem o desbloqueio e a efetiva utilização do cartão de crédito pela autora. Os réus não apresentaram nenhum documento hábil para comprovar que o cartão de crédito já havia sido utilizado pela autora antes da data dos fatos (outubro de 2023), a despeito da contratação do cartão ter ocorrido em outubro de 2021, ou seja, não há registro de nenhuma operação durante 02 anos, o que já seria suficiente para que os réus suspeitassem das operações.

Ademais, a fatura do cartão anterior à data dos fatos ora debatidos (outubro 2023), encontrava-se zerada, confirmando que o cartão não era utilizado pela titular (fls. 44/46).

A partir da referida data, observa-se uma sequência desenfreada

de compras e transações até o esgotamento do limite disponível no cartão de crédito, todas concentradas em dias específicos (8, 10, 11, 19 e 20.10.2023), quando foram registradas mais de 100 (cem) de transações e compras sucessivas, todas com valores inferiores a R\$ 200,00 (duzentos reais), repetidas nos mesmos estabelecimentos, em especial no “*FrancieleCaroline*” e “*TON FRANCIELE CA*”, registrados em cidades diversas de forma simultânea (SOROCABA E OSASCO), a despeito de a autora residir em VOTORANTIM - fls. 48/55.

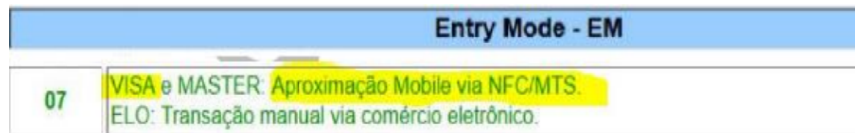
Ora, não é necessária expertise técnica para observar que o padrão de uso concentrado e incomum carecia de atenção especial dos réus, que deveriam ter acionado os mecanismos de segurança para averiguar e checar a autenticidade das transações, os quais, no entanto, permaneceram alheios às movimentações irregulares e flagrantemente suspeitas no cartão de crédito da cliente.

Outrossim, a narrativa dos fatos revela-se compatível com fraudes comumente empregadas, em que os criminosos, ao conseguirem acesso aos cartões das vítimas, deles se utilizam por diversas vezes seguidas, em um diminuto interregno de tempo, em prol dos mesmos favorecidos.

A natureza e o volume das transações deveriam ter despertado a pronta reação do custodiante a fim de bloquear as operações até a posterior confirmação da autoria, senão pelo fato de a autora não ter desbloqueado o cartão, certamente pelo fato de ela não ter utilizado o produto até então.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp n. 2.052.228/DF: “*Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores similares. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos*”

meio de “*contactless*” - fl. 394, ou seja, apenas com a aproximação da *tarjeta*, que dispensa a inserção de senha ou outro meio de validação:



Nesse contexto, imperioso destacar, igualmente, que, ao agregar tecnologia que facilita transações bancárias, as instituições financeiras assumem o risco de fraudes perpetradas nesse meio, responsabilizando-se objetivamente pela reparação dos danos suportados por seus clientes.

Afora isso, a inobservância dos fortes indicativos de fraude, associada à ausência de medidas adicionais de segurança, configura falha na prestação do serviço e leva à responsabilização dos réus pelo evento danoso, não se deparando, nesse ponto, com excludente de responsabilidade fundada em culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro dissociado dos riscos dos negócios desenvolvidos pelas instituições demandadas.

Infere-se, na verdade, que os réus no afã de se desvencilharem da responsabilidade civil, teceram considerações genéricas e padronizadas a respeito da inexistência de falha na prestação do serviço.

Por fim, observa-se que os réus não demonstraram a violação do dever de cuidado da parte autora. Note-se que não há elemento probatório apontando para eventual conduta do polo consumidor que pudesse ter concorrido para o advento dos fatos. E, por não terem se desincumbido desse ônus, não há margem à outra conclusão, salvo a de que prestaram serviços defeituosos.

Por sua vez, a vítima demonstrou ter realizado as diligências lhe competiam, lavrando boletim de ocorrência do ilícito (fls. 81/85), comunicando formalmente o Banco do Brasil (fls. 96/97), e iniciando protocolo de reclamação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

administrativa no PROCON (fls. 98/99).

Logo, não há que se cogitar negligência ou imprudência da vítima apta a isentar os fornecedores do dever de reparação ou de concorrência de culpa das partes, tampouco fato de terceiro, pois o sucesso da empreitada criminosa, consistente na utilização de cartão de crédito para a realização de transações não usuais, demonstra que houve lapso dos réus na prestação dos serviços (art. 14, *caput*, CDC).

No mesmo sentido, eis precedentes desta Corte Bandeirante:

*“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos materiais e morais. **Transação bancária contestada. Negativa veemente da autora quanto à realização de compra em seu cartão de crédito. Réu não comprovou a lisura da operação. Responsabilidade objetiva.** Inteligência do Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR e Súmula nº 479, ambos do E. STJ. Acertada a condenação. Ratificados os efeitos da tutela de urgência concedida. Dano moral configurado. Teoria do Desvio Produtivo. Quantificação da verba indenizatória que merece reparo considerando os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada parcialmente. Apelo provido em parte.”* (TJSP; Apelação Cível 1016940-70.2021.8.26.0007; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2022; Data de Registro: 26/08/2022 – g.n.);

“PRELIMINARES - ILEGITIMIDADE PASSIVA - Cadeia de

*fornecimento (art. 7º, parágrafo único, do CDC) Solidariedade passiva entre o estabelecimento comercial e a instituição financeira administradora do cartão de crédito Legitimidade passiva configurada Preliminares afastadas. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. **Compras não reconhecidas realizadas no site da Fastshop por meio de cartão de crédito. Ausência de demonstração de que as compras impugnadas foram realizadas pelo autor. Falha na prestação de serviços configurada.** Restituição das quantias indevidamente pagas que é de rigor Inocorrência de bis in idem DANOS MORAIS Não configuração Cobrança indevida que, apesar de censurável, por si só, não gera prejuízo moral ao consumidor, que não sofreu maiores consequências Mero dissabor não indenizável Aplicação do art. 252 do RITJSP Sentença mantida Recursos do autor e das rés improvidos.” (TJSP; Apelação Cível 1005049-10.2014.8.26.0068; Relator (a): Denise Andréa Martins Retamero; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2018; Data de Registro: 13/12/2018 – g.n.)*

Portanto, infere-se que o lapso das medidas protetivas e a omissão culposa dos réus em solucionar o imbróglio erigiram a causalidade direta do prejuízo narrado, o qual não pode ser imputado ao polo ativo, daí por que andou bem o douto Juízo *a quo* ao acolher o pleito declaratório.

2.2. Dano material - Repetição do indébito

Na espécie, o ilustre julgador reconheceu a inexigibilidade dos débitos contestados, incluídos os encargos moratórios, assim como condenou as rés solidariamente, a título de reparação de dano material, a repetirem em dobro os valores descontados da conta corrente da autora para fazer frente a esses débitos.

Insurgem-se os réus ao argumento de que os danos materiais não restaram comprovados, inexistindo valores a serem repetidos. Contudo, ao contrário das alegações dos apelantes, a autora demonstrou que o Banco do Brasil subtraiu valores de sua conta bancária (R\$ 640,00 e R\$ 3.072,22 – fls. 582/583) para pagamento das faturas não reconhecidas.

Sendo assim, resta cabalmente demonstrado o prejuízo material suportado pela autora, de modo que agiu bem o ilustre magistrado ao determinar a repetição dos valores, não havendo nada a ser reparado no *r. decisum*.

Consigna-se que a modalidade da repetição (em dobro) não foi objeto específico do recurso das rés. Logo, os valores efetivamente descontados devem ser restituídos de forma dobrada, como determinou o magistrado singular.

2.3. Danos morais

Diante da negativação do débito cuja inexistência resultou declarada em Primeiro grau e confirmada nesta instância, conclui-se que a inscrição desabonadora em questão se revela ilegal (fls. 79/80), ensejando a reparação por danos morais.

É desnecessária a comprovação do prejuízo extrapatrimonial, que decorre do próprio fato da inscrição indevida em órgão de restrição ao crédito, uma vez que se opera *in re ipsa*, à luz do entendimento do Tribunal da Cidadania: “A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência” (AgRg. no Ag. 1.366.890, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 27.9.2011).

O dano, portanto, há que ser reconhecido.

Com relação ao valor do ressarcimento, a justa reparação deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporcionará ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasor ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Ainda sobre tal questão, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando

em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"(Maria Helena Diniz *in* Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outras palavras, na fixação do *quantum* indenizatório deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade (coercitiva-compensatória-pedagógica).

Assim, tem-se que a verba arbitrada em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** não se mostra exacerbada e, inclusive, está abaixo do referencial adotado por esta Colenda Câmara em casos análogos (R\$ 10.000,00), não comportando, por conseguinte, a pretendida redução.

Ressalta-se que os réus não comprovaram a existência de apontamentos desabonadores pré-existentes na data da negativação, ônus que lhes competia. Inaplicável à espécie, portanto, a Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça.

A propósito, eis a jurisprudência mencionada:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes por débito decorrente de multa rescisória contratual. Sentença de procedência parcial, declarando inexigíveis as multas vinculadas aos

contratos de telefonia 'sub judice' e condenando a parte ré a indenizar a parte autora por danos morais, no valor de R\$2.000,00, acrescido de juros de mora desde a data da negativação e corrigido monetariamente desde a prolação da sentença. Apelação da parte autora e recurso adesivo da parte ré. Cabimento parcial apenas do apelo. Parte ré revel ante a apresentação intempestiva de contestação. Ausência de impugnação dos fatos descritos na inicial, os quais tornaram-se incontroversos em vista da revelia decretada. Aplicação do art.344 do CPC. Débito corretamente declarado inexigível 'in casu'. Negativação indevida. Responsabilidade objetiva. Dano 'in re ipsa'. 'Quantum' indenizatório que comporta majoração não para a quantia pleiteada pela parte autora, mas, sim, para o montante de R\$10.000,00. Quantia que está em consonância com os valores arbitrados por esta C. Câmara em casos análogos. Sentença que já determinou a incidência dos juros moratórios a partir do evento danoso, inexistindo interesse recursal da autora a esse título. 'Dies a quo' da correção monetária, por sua vez, acertadamente fixado como sendo a data de prolação da r. sentença, nos termos da Súmula nº362, do C. STJ. Valor arbitrado a título de honorários advocatícios que não comporta alteração, sendo suficiente para remunerar condignamente o Patrono da parte autora. Verba honorária sucumbencial, por sua vez, majorada para R\$1.500,00, nos termos do art.85, §11, do CPC. Recurso de apelação da parte autora provido parcialmente, na parte conhecida, e recurso adesivo da parte ré não provido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1002273-20.2020.8.26.0038; Relator (a): Walter Barone;
Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de
Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2022;
Data de Registro: 27/05/2022);

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA –
NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – DANOS MORAIS – I –
Sentença de improcedência – Recurso da autora – II -
Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da
prova – Reconhecida a ilegalidade da inscrição do nome
da autora nos órgãos de proteção ao crédito, vez que
ausente inadimplemento – Falha na prestação de serviços
– Responsabilidade objetiva do réu – Dano moral
caracterizado - Ainda que não haja prova do prejuízo, o
dano moral puro é presumível – Indenização devida,
devendo ser fixada com base em critérios legais e
doutrinários – Indenização fixada, ante as peculiaridades
do caso, em R\$10.000,00, quantia suficiente para
indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de
atitudes semelhantes – Ação procedente – Sentença
reformada – Ônus sucumbenciais carreados ao réu –
Apelo provido. (TJSP; Apelação Cível
1018429-29.2021.8.26.0562; Relator (a): Salles Vieira;
Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de
Santos - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2022;
Data de Registro: 25/05/2022).*

2.4. Termo inicial dos juros de mora

Não se conhece do recurso do banco réu no tocante ao pedido de
modificação do termo inicial dos juros de mora.

Isso porque o magistrado de origem determinou a incidência “desde a citação” – fl. 643. Por sua vez, o banco réu apela para que o termo inicial dos juros moratórios sejam modificados da data do evento danoso para a data da citação.

Ora, o que se observa é que o direito perseguido já foi acolhido em Primeira Instância pelo ilustre julgador singular.

Assim, uma vez que a pretensão da instituição financeira foi acolhida no pronunciamento questionado, o não conhecimento deste tópico do seu recurso é medida que se impõe.

2.5. Fixação de astreintes

Por fim, no tocante à multa cominatória, observa-se que o julgador singular confirmou a tutela provisória (fl. 643) concedida às fls. 229/230, para determinar a suspensão das cobranças e encargos incidentes sobre o débito discutido, obstar a nova retenção de valores, bloqueios ou descontos na conta da autora e determinar a exclusão de eventual saldo devedor atual relacionado ao débito reconhecidamente inexistente, tudo no prazo de cinco dias, contados da intimação pessoal dos réus, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 20.000,00.

O banco réu se insurge, por sua vez, contra a necessidade de fixação das *astreintes* e o seu valor.

Razão, contudo, não lhe assiste.

Embora se admita que o tema não preclui nem transita em julgado, haja vista que a multa cominatória consubstancia mero instrumento de coerção indireta da parte ao cumprimento de determinado comando judicial, é certo que o arbitramento de *astreintes* se mostra adequado, a fim de instar a parte a observar, prontamente, a ordem outrora proferida, conferindo efetividade à prestação jurisdicional.

Sobre as astreintes, a ilustre Min. Nancy Andrichi anotou: “O direito processual civil contemporâneo tem primado pela efetividade, sobretudo no que diz respeito ao cumprimento das decisões judiciais. Simplificam-se e extinguem-se categorias, conceitos e procedimentos, para que se dê, em processo de duração razoável, tudo aquilo que é direito das partes. Por isso, o art. 461, § 5º, do CPC, de forma bastante didática estabeleceu que 'para a efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz, de ofício ou a requerimento, determinar as medidas necessárias, tais como a imposição de multa por tempo de atraso, busca e apreensão, remoção de pessoas e coisas, desfazimento de obras e impedimento de atividade nociva, se necessário com requisição de força policial'”. E prosseguiu: “A multa não é, portanto, um fim em si mesma, mas meio de coerção para impor ao devedor a prestação originariamente devida. O valor justo da multa é, portanto, aquele capaz de dobrar a parte renitente, sujeitando-a aos termos da lei. Justamente aí reside o grande mérito da multa diária: ela se acumula até que o devedor (sic) se convença da necessidade de obedecer a ordem judicial” (REsp n. 1.022.033/RJ).

De fato, a aplicação da multa, além de possível, faz-se necessária, na medida em que seu caráter é coercitivo e a finalidade é desestimular o descumprimento da determinação judicial.

Confirmada a pertinência da multa impugnada, vale consignar que o *quantum* diário arbitrado (R\$ 200,00) e o seu teto (R\$ 20.000,00) não se mostram insuportáveis ao recorrente, de modo que eventual redução poderia vir a comprometer a efetividade e o caráter inibitório da medida cominatória.

Rejeita-se, assim, a alegação de que o montante fixado a título de astreintes seja desproporcional, sobretudo quando considerada a elevada capacidade econômica e organizacional das instituições insurgentes.

No mais, enfatiza-se que a multa cominatória ostenta natureza instrumental de execução indireta, objetivando primordialmente a coação



psicológica do requerido a cumprir o determinado. Por essa razão, somente será aplicada e exigível se a parte desconsiderar o comando judicial, bastando a sua observância para que nenhum prejuízo lhe seja acarretado.

3. Conclusão

Em suma, preserva-se incólume a r. sentença vergastada.

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelos réus ao causídico do polo ativo para 15%, preservada a base de cálculo fixada na origem, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitadas as preliminares, no mérito, recurso do Banco do Brasil desprovido na parcela conhecida e recurso de Visa do Brasil desprovido.**

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora