



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000082355

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1161792-97.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLAUDIO MIGUEIS ABRAHAO, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, deram-lhe parcial provimento. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026

CARLOS ORTIZ GOMES

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível **Processo nº 1161792-97.2024.8.26.0100**

Origem: **Foro Central Cível/19ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: **Camila Rodrigues Borges de Azevedo**

Recorrente: **Claudio Migueis Abrahao**

Recorrida: **Itaú Unibanco Holding S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: **15ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 04366

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos material e moral. Compras realizadas em cartão de crédito, não reconhecidas. Sentença de improcedência. Inconformismo do requerente.

Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Recurso do autor em termos e com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Apelo conhecido. ***Preliminar rejeitada.***

Mérito. I. Operações impugnadas. Negativa de débitos que atrai para a instituição financeira o ônus da prova da regularidade das operações. Competia à parte fornecedora comprovar, estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade das dívidas. O Banco, todavia, apesar de intimado, deixou de manifestar interesse em produzir prova quanto à validade dos lançamentos. Verossimilhança das alegações do demandante, que contestou as compras em tentativa de resolução no âmbito administrativo (conforme comprovado pelo próprio réu). Movimentações destoantes do perfil do cliente. A incompatibilidade com o perfil se verifica na forma em que as operações foram realizadas (duas compras efetuadas no mesmo dia, no mesmo valor, com diferença de menos de cinco minutos entre cada operação e em montante superior às despesas usualmente realizadas pelo autor). Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Defesa com base no uso do cartão e senha que não é suficiente a eximir a responsabilidade do Banco. Não há qualquer indício de cessão deliberada ou culposa da senha, nem de descuido. Não bastava a defesa genérica, sem investigação específica e adequada dos fatos. Culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro não configurada. Responsabilidade objetiva do réu. Obrigação de desenvolvimento de mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228 – DF). Arts. 14 CDC e 927, parágrafo único, do Código Civil. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Risco da atividade. **Inexigibilidade dos débitos ora reconhecida. Precedentes desta**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

C. Câmara. Recurso provido nessa parte.

II. Restituição dos valores cobrados. Declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados e reconhecimento da responsabilidade do réu pela reparação dos danos causados, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil, que, por corolário lógico, implica a recondução das partes ao estado anterior às supostas compras, de modo que o réu deve ser condenado na restituição dos valores cobrados indevidamente, cujo pagamento foi comprovado pelo autor. Precedentes da Câmara. **Recurso provido nessa questão.**

III. Dano moral configurado. Compras não reconhecidas, após falha do Banco, ao permitir operações destoantes do perfil. Autor que recebeu cobranças por parte do banco. Tentativa de resolução da questão no âmbito administrativo. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. **Reparatória fixada em R\$ 5.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a função dissuasória de novas práticas abusivas e os precedentes desta C. Câmara em casos parelhos. Recurso provido, em parte, nesse particular.**

Recurso conhecido e provido, em parte.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 513/517 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos material e moral proposta por **Cláudio Migueis Abrahão** contra **Itaú Unibanco Holding S. A.**, se apresenta nesses termos:

“(...) Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados.

Em razão da sucumbência condeno o autor no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do disposto no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil” (fl. 516).

Insurge-se o autor, argumentando (fls. 561/571), em síntese, que: a) trata-se de hipótese de fortuito interno; b) houve o imediato cancelamento do cartão de crédito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

clonado; c) a fraude bancária cometida por terceiro não exime a responsabilidade do banco; d) a operação realizada era destoante do perfil do consumidor, já que realiza compras presencialmente e de forma parcelada; e) houve falha na prestação do serviço; e f) restou configurado dano moral indenizável no caso. Requer, na esteira, a reversão do julgamento.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 572/573).

Contrarrazões a fls. 581/590, onde aventada a violação ao princípio da dialeticidade recursal.

Houve oposição ao julgamento virtual pelas partes (fls. 595 e 597).

É o relatório.

Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade

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

Rejeita-se, pois, a preliminar arguida.

Mérito

O recurso, data venia, ***comporta parcial*** provimento.

Narra o autor na inicial que é titular de cartão de crédito *Mastercard* perante o réu e que, em 04/09/2024, às 18h39, recebeu notificação sobre compra on-line realizada na loja Casas Bahia, no valor de R\$ 5.580,00, e que, às 18h43, recebeu outra notificação de mais uma compra on-line efetuada na loja Ponto Frio, no valor de R\$ 5.580,00. Alega que às 18h46 entrou em contrato com o réu a fim de solicitar o bloqueio



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do cartão e questionar as compras não reconhecidas, e que às 18h54 fora notificado sobre a produção de novo cartão de crédito. Aduz que as compras não reconhecidas foram cobradas na fatura seguinte e que fora obrigado a quitar os valores impugnados, embora tivesse sido vítima de golpe, requerendo a declaração de inexigibilidade das referidas quantias e a condenação do réu na restituição e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 11.160,00.

O réu (fls. 56/67), em contestação, alega que o autor não realizou contato via administrativo para solucionar a questão, de modo que tomou conhecimento dos fatos ao ser citado, ajuntando que as compras contestadas foram realizadas via internet, perante a um site participante do VBV e MSC, com informação do número do cartão, validade, código de segurança e autenticação do dispositivo via token. Pontua que o autor permitiu o acesso a seu cartão e senha por terceiros, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

I. Operações impugnadas

Irresigna-se o autor contra dois lançamentos de compras efetuadas em 04/09/2024, nos valores de R\$ 5.580,00 cada (fl. 36), na fatura do cartão de crédito vencida em 06/10/2024, negando, peremptoriamente, ter efetivado as compras descritas na inicial, de modo que cabia ao Banco comprovar, estreme de dúvidas, o fato positivo de que as operações foram realizadas pelo acionante, sob pena de se impor ao consumidor o que se denomina de "prova diabólica", o que não é admissível.

Não obstante, o acionado, de sua parte, afirma que as compras foram realizadas mediante a utilização do número do cartão, validade, código de segurança e autenticação do dispositivo via token, sem apresentar qualquer prova a respeito.

Além disso, não vinga a tese do réu de que o autor não tivesse realizado contato administrativo logo após o recebimento das notificações das compras (fls. 17/18), visto que não impugnou especificadamente os documentos que acompanharam a petição inicial, especialmente os colacionados a fls. 19/20, referentes à ligação para a central de atendimento às 18h46 e ao recebimento de e-mail confirmando a confecção de novo cartão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de crédito às 18h54, aliado ao fato de que o próprio réu comprovou ter anotado em seu sistema interno a inclusão de bloqueio do referido cartão (final 8181) em seu banco de dados às 18h49 (fl. 318), o que a conferir verossimilhança às alegações apresentadas na petição inicial, mormente quanto à cadeia cronológica dos fatos narrados pelo requerente.

Ademais, gize-se que o acionado não se interessou em produzir outras provas (fls. 509), deixando de se desincumbir de seu ônus previsto no art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A falha dos serviços é manifesta. O requerido não adotou os cuidados necessários para que o autor não ficasse exposto às lesões que sofreu.

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

O que se verifica é que as transações em testilha destoam do perfil de consumo do requerente, se comparadas às despesas por ele realizadas nas faturas vencidas entre agosto e outubro/2024 (fls. 22/39) – ausência de gasto pontual superior a cerca de R\$ 4.000,00 –, e considerando-se que as duas operações foram realizadas no mesmo dia, no mesmo valor, com diferença de menos de cinco minutos entre cada operação.

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

"EMENTA

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

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

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

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

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

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

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

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

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

Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

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

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

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102¹, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

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

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

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

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

"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco inerente e risco criado. O

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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

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

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

*Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, a priori, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.²*

A defesa com base no uso do cartão e senha não é suficiente a eximir a responsabilidade do requerido.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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

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

Também não há qualquer indício de cessão deliberada ou culposa do plástico, nem de descuido.

Não bastava a defesa genérica, sem investigação específica e adequada dos fatos.

Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, são evidentes as falhas na prestação do serviço pelo Banco, e sua responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada, nos termos do art. 14, caput, do CDC, e da Súmula 479 do STJ.

No mesmo diapasão, já decidiu esta Colenda Câmara:

“Apelação. Prestação de serviços bancários. **Lançamentos não reconhecidos em fatura de cartão de crédito. Operação indevida.** Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais e tutela de urgência. Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. **Lançamento que destoia completamente do perfil normal de utilização do cartão. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débito inexigível, declarando-se o cancelamento de tal cobrança nas faturas de cartão de crédito.** 3. Negativação. Descabimento. A negativação indevida do nome de quem não é devedor provoca dano moral – in re ipsa – ao negativado, em razão do abalo de seu crédito. 4. Dano moral. Indenização de R\$ 5.000,00 imposta na sentença deve ser mantida, por se tratar de valor proporcional e adequado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

para compensar o dano. Correção monetária com base no IPCA (art. 389, parágrafo único, Código Civil) do arbitramento. Alteração da forma de cálculo dos juros de mora, que devem incidir (a) pela taxa integral da SELIC, a partir do marco inicial – negativação indevida –, em conjunto com seu fator inerente de correção monetária; (b) a partir da vigência da Lei 14.905/2024 (30.08.2024), com base na taxa da SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, CC). 5. Honorários advocatícios fixados sobre o valor da condenação no patamar mínimo legal, em observância ao disposto no artigo 85 do Código de Processo Civil. 6. Sentença reformada apenas para alterar os consectários da condenação, nos termos do acórdão. Recurso parcialmente provido” (Apelação Cível 1016466-12.2024.8.26.0196; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025; g. n.).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÃO FRAUDULENTE MEDIANTE UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE DADOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. SUFICIÊNCIA DOS ELEMENTOS PROBATÓRIOS CONSTANTES DOS AUTOS. ART. 370 DO CPC. MÉRITO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC E SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. OPERAÇÕES ATÍPICAS EM VALORES ELEVADOS E EM CURTO LAPSO TEMPORAL. DEVER DE SEGURANÇA NÃO OBSERVADO. ÔNUS DA PROVA QUE INCUMBIA AO FORNECEDOR. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO PARA R\$ 5.000,00. ADEQUAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES DESTA CÂMARA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Não há cerceamento de defesa quando os elementos probatórios constantes dos autos se mostram suficientes para a apreciação da demanda, sendo o magistrado o destinatário das provas, a quem cabe aferir sobre a necessidade de sua produção, conforme o princípio do livre convencimento motivado previsto no art. 370 do CPC. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação do serviço, independentemente de culpa, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo a fraude bancária risco inerente à atividade econômica desenvolvida. Caracteriza falha na prestação do serviço a ausência de mecanismos eficazes de proteção ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

consumidor, permitindo a realização de transações manifestamente atípicas, em valores elevados e em curto lapso temporal, sem os devidos controles preventivos. A defesa baseada exclusivamente no uso de cartão e senha eletrônica não produz efeito liberatório quando não demonstrado o rastreamento detalhado da operação impugnada pelo cliente, que negou ter negligenciado cartão e senha, especialmente quando outras tentativas de fraude foram bloqueadas pelo próprio sistema. O dano moral, na hipótese de fraude bancária com prejuízos financeiros ao consumidor, é presumido (in re ipsa), dispensando-se a comprovação do abalo psicológico sofrido. Na fixação do quantum indenizatório, devem ser observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando-se a extensão do dano, as condições socioeconômicas dos envolvidos e o grau de culpa do agente, sendo adequada, no caso concreto, a redução da indenização para R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta 15ª Câmara de Direito Privado. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais” (Apelação Cível 1043588-37.2023.8.26.0001; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025; g. n.).

Desta feita, de rigor o acolhimento do pedido de declaração de inexigibilidade dos débitos referentes às compras efetuadas no cartão de crédito, reformando-se a r. sentença nessa parte.

II. Restituição de valores cobrados

A declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados e o reconhecimento da responsabilidade do réu pela reparação dos danos causados, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil, por corolário lógico, implica a recondução das partes ao estado anterior às supostas compras, de modo que o réu deve ser condenado na restituição dos valores cobrados indevidamente, tendo em vista que o autor comprovou o pagamento da fatura vencida em outubro/2024 (fls. 21 e 34/39).

Nessa senda, seguem precedentes desta C. Câmara em casos parelhos:

“Apelação. Golpe da falsa central telefônica. **Compras através de cartões de crédito. Operações bancárias não reconhecidas pela autora.** Ação indenizatória por dano material e moral. Sentença de

parcial procedência. Recurso da parte autora. Transações bancárias não reconhecidas pela autora. **Compras em valores exorbitantes através de cartões de crédito, em descompasso ao perfil da consumidora. Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Responsabilidade objetiva da ré incontroversa. Determinação de recomposição integral das perdas materiais suportadas pela consumidora, retornando-a ao 'status quo ante'.** Ausência de impugnação a respeito. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, diante da dívida em montante considerável, contraída em nome da autora, através de 02 cartões de crédito de sua titularidade. Valor de tal indenização mantido em R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta Câmara, arbitrados a partir de critérios de razoabilidade e proporcionalidade, mormente diante da boa-fé da instituição bancária ré nas tratativas com a autora, ressarcindo-a em relação à maior parte da dívida. Sentença mantida. Recurso desprovido” (Apelação Cível 1091543-27.2024.8.26.0002; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025; g. n.).

“declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos materiais – **Compras realizadas via cartão de crédito – Negativa por parte do autor** – Aplicação do Código do Consumidor – Prazo para contestação e ressarcimento de cinco anos – Exegese do art. 27 do CDC – Má prestação de serviços caracterizada – **Responsabilidade objetiva – Fato gerador configurado – Transações diversas que destoam do perfil do usuário, especialmente pelo uso em locais completamente estranhos à residência e domicílio do consumidor – Indícios suficientes de fraude (de até clonagem do cartão magnético) – Ausência de prova da regularidade das compras discriminadas – Declaração de inexigibilidade do débito – Indenização ressarcitória do dano material devida – Sentença mantida – Recurso desprovido**” (Apelação Cível 1017007-95.2023.8.26.0320; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024; g. n.).

III. Dano moral

Noutro bordo, houve, por certo, o dano moral indenizável.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Foram realizadas compras não reconhecidas, após falha do Banco, ao permitir operações claramente destoantes do perfil do correntista.

O autor, no caso, recebeu a cobrança pelos débitos (fls. 34/39), tendo, além disso, contestado as compras em tentativa de resolução no âmbito administrativo (fls. 19/20).

Outrossim, mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito do demandante.

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

Logo, evidenciado que a conjectura em referência se mostra suficiente para gerar dano personalíssimo, está bem configurado o dano moral indenizável.

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

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

Nesse sentido, a partir das circunstâncias do caso concreto, o valor a ser fixado deve ser proporcional ao grau de reprovabilidade da conduta ilícita, à intensidade do dano experimentado pela vítima, à capacidade econômica do causador, às condições

³ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pessoais da ofendida e à postura da parte lesada voltada à minimização dos próprios prejuízos.

Dessa forma, observados os critérios acima mencionados, e as circunstâncias fáticas da ação, entendo pela razoabilidade e proporcionalidade da fixação do montante indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nenhum aviltamento, tampouco produção de enriquecimento despido de causa, em sintonia com a linha dos precedentes desta C. Câmara em casos parelhos:

“Apelação. **Prestação de serviços bancários. Lançamento não reconhecido em fatura de cartão de crédito. Operação indevida.** Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora. 1. **Lançamento que destoia do perfil normal de utilização do cartão. Cancelamento da operação, administrativamente, mediante estorno do valor principal nas faturas subsequentes, remanescendo, porém, a cobrança de encargos financeiros moratórios.** Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débito inexigível, devendo recompor-se a correntista ao "status quo ante", cessando-se a cobrança dos encargos financeiros moratórios correlatos à operação anulada. 2. **Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pela autora, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00, em consonância com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.** 3. **Sentença mantida. Recurso desprovido**” (Apelação Cível 1002234-97.2024.8.26.0453; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/05/2025; Data de Registro: 08/05/2025; g. n.).

“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – **COMPRAS NÃO RECONHECIDAS POR CARTÃO DE CRÉDITO – Compras de R\$ 7.000,00 e R\$ 720,00 no mesmo dia e de R\$ 2.500,00 no dia seguinte – Sentença de improcedência – Inconformismo –**

Acolhimento – Transações em valor vultoso efetuadas na cidade de Osasco, distante a 500 km da cidade do autor, que destoam do perfil do cliente – Réu que descumpriu com o dever de segurança ao não obstar a realização de novas compras por cartão de crédito no mesmo estabelecimento comercial em que realizada transação anterior suspeita – Fraude evidenciada – Má prestação do serviço com evidente falha na segurança – Precedente do STJ – Fortuito interno caracterizado – Súmula 479 do STJ – Responsabilidade objetiva do réu – Art. 14 caput do CDC – Inexigibilidade do débito – **Dano moral – Dissabores experimentados pelo autor que ultrapassam o mero aborrecimento – Teoria do desvio produtivo do consumidor – Precedentes do STJ e desta Câmara – Danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00 conforme precedente desta Câmara – Sentença reformada para declarar a inexigibilidade das cobranças e condenar o réu no pagamento de R\$ 5.000,00 com correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros, a partir da citação – RECURSO PROVIDO**” (Apelação Cível 1000851-41.2024.8.26.0047; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2024; Data de Registro: 25/09/2024; g. n.).

Extrai-se, portanto, revista a r. sentença para ***julgar procedente em parte*** o pleito inaugural para: **(a)** declarar a inexigibilidade dos débitos referentes às compras efetuadas no cartão de crédito e indicados na inicial; **(b)** condenar o réu na restituição dos valores cobrados, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ), e com juros de mora mensais à razão de 1% ao mês desde a citação (art. 405 do Código Civil); e **(c)** condenar o réu no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362, STJ), e acrescido de juros de mora mensais a partir da citação.

O índice de atualização monetária, se não houver convenção ou previsão legal específica, será calculado conforme a variação do IPCA apurado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024). Quanto aos juros, se não houver convenção, taxa estipulada, ou determinação legal específica, serão calculados conforme a SELIC, deduzindo-se o índice de atualização monetária (art. 406, parágrafo único do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Conforme a diretriz irradiada do Tema 1.368 do STJ, ainda que a dívida



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

seja anterior à vigência de Lei 14.905/2024, a taxa de juros deverá, igualmente, calculada conforme a SELIC.

Em razão da sucumbência, observada a Súmula 326 do STJ, condena-se o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, bem assim honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios⁴.

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

Carlos Ortiz Gomes

Relator

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