



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000888-65.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada JESSICA DE OLIVEIRA BOSONI FONSECA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.320
APELAÇÃO Nº 1000888-65.2025.8.26.0554
COMARCA DE SANTO ANDRÉ
APTE.: MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO
LTDA E ITAU UNIBANCO S/A.
APDO.: JESSICA DE OLIVEIRA BOSONI FONSECA.

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos materiais e morais – Procedência parcial – Golpe da “troca do cartão” – Operações financeiras realizadas por falsário com o uso do cartão de débito da parte autora – Demandante que não pode produzir provas de fato negativo – Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil da consumidora – Súmula 479 do STJ – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelos réus – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Inexigibilidade da dívida e dano material que comportam ser mantidos – Sentença mantida – Fixação de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11º, do CPC/15 - Recursos improvidos.

A r. sentença (fls. 351/353), proferida pela douta Magistrada Adriana Bertoni Holmo Figueira, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos materiais e morais ajuizada por JESSICA DE OLIVEIRA BOSONI FONSECA contra MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA E ITAU UNIBANCO S/A, para *conhecer a inexigibilidade das seguintes operações bancárias: : Barbosa loja 39 - R\$ 4.250,00 , Sup i Lopes Itaquera - R\$ 4.080,00 , Tenistar comercio - R\$ 4.619,81 , Kaiu s calçados - R\$ 1.721,88), bem como para condenar as rés na devolução em dobro dos valores indevidamente pagos, acrescido de correção monetária pelos índices da tabela prática do E. TJSP a contar do desembolso e de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Decaindo a autora tão somente quanto ao pedido de danos morais, cujo arbitramento cabe exclusivamente ao Juízo, condeno os réus no reembolso das custas e despesas processuais e no pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da condenação.*

Irresignados, apelam ambos os réus.

Mastercard Brasil arguindo preliminar de ilegitimidade passiva, tendo em vista que é o Banco Itaú o administrador do cartão e o responsável pelo lançamento e cobrança de valores, sendo o único que poderá atender aos pedidos formulados nesta ação. Diz que não possui ingerência sobre as cobranças, lançamentos e cancelamentos efetuados pelo Banco Itaú. Informa que não possui nenhum contrato celebrado com a parte autora, pois seus contratos são efetuados com as instituições financeiras e, estas sim, oferecem serviços ao consumidor final. Sustenta que a responsabilidade solidária não é presumida, pois decorre de contrato, nos termos do artigo 265 do Código Civil. Salienta que não há indício de formação de grupo econômico entre as demandadas, razão pela qual não há como manter a responsabilidade solidária reconhecida na origem. Esclarece que a Mastercard é tão somente a “bandeira” do cartão, ou seja, licencia sua marca para outras empresas. Entende que se houve eventual problema na utilização do cartão, o único responsável é a instituição, não havendo o que se falar em solidariedade. Destaca que *considerando que a lesão invocada pela parte Apelada não decorre de qualquer conduta da Bandeira, não há como estender responsabilidade à ora Apelante, não podendo esta responder pelas ações judiciais resultantes de má prestação de serviços das financeiras*. Considera ser descabida a declaração de inexigibilidade da dívida, bem como a condenação na devolução de quaisquer valores à parte autora. Relata ser *forçoso reconhecer que os danos sofridos pelo autor não podem, pois, ser imputados à requerida, uma vez que se acha rompido o nexo causal pela culpa exclusiva de terceiro, consoante disposto nos arts. 12, §3º, III e 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor*. Postula, por isso, o acolhimento de seu recurso (fls. 356/366).

Itaú Unibanco S.A, por sua vez, alega que as faturas demonstram que as transações estão dentro do perfil da recorrida. Esclarece que *de acordo com a resolução do BACEN nº 172 de 09/12/2021, artigo 11 L, I e 11 M, as instituições financeiras devem oportunizar a seus clientes a possibilidade de alteração dos limites transacionais, observamos que não houve extrapolação do limite, ou seja, não há de se falar em transações fora do perfil*. Informa que *não havia motivos para o banco não autorizar a compra contestada, isso porque, a recorrida tinha limite de crédito suficiente em seu cartão, de R\$ 40.970,00, que não chegou nem próximo de ser extrapolado*. Diz que

tratando-se de transações realizadas através do cartão com CHIP, estas somente poderão ocorrer por meio da autenticidade do cartão e da senha. Neste aspecto, ressalta-se que a senha é pessoal e intransferível, não devendo ser compartilhada. Argumenta que o banco faz campanhas para alertar seus clientes sobre golpes, informando como fazer transações com cartão magnético e quais as barreiras de segurança. Assevera que, no caso vertente, houve a caracterização do fortuito externo, já que a dinâmica trazida pela recorrida ocorreu externamente, de forma alheia à atividade empresarial do banco, fora do âmbito do seu dever de segurança. Considera que estando ausente o nexo de causalidade, a improcedência dos pedidos é a medida que se impõe. Defende a inexistência de danos materiais, uma vez que por culpa exclusiva da autora, houve a possibilidade de terceiros desconhecidos terem a posse de seu cartão para captar a senha quando a cliente digitou a sequência na maquineta. Relata que não foi comprovado nenhum tipo de pagamento, sendo então, que a condenação é ilíquida e a indenização dependeria da demonstração de efetivo pagamento pela autora. Destaca que, não restam dívidas que no caso vertente não houve nenhum tipo de cobrança indevida, tampouco pretensão de obter vantagem econômica indevida em detrimento da parte apelada, razão pela qual aludido dispositivo não atinge a relação jurídica havida entre os litigantes. Aduz, outrossim, que para aplicação do artigo 940 do Código Civil, deve ser levado em consideração, impreterivelmente, o espírito da lei, qual seja, punir o credor que se utiliza de má-fé, com o fito de obter vantagem econômica ilícita para si, em detrimento do devedor, não sendo este o caso da questão 'sub judice'. Aponta o descabimento da devolução em dobro de quaisquer valores à demandante. Prequestiona a matéria 'sub judice'. Requer o provimento de seu apelo (fls. 378/386).

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 389/397 e 401/405).

A Mastercard procedeu à complementação do preparo de seu recurso (fls. 412/414).

Recursos tempestivos, processados e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Note-se, inicialmente, que o presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no

caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: *“I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum!' Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova” (autores cit., in “Manual de Direito do

Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.

“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material” (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores supracitados, *“a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a 'peça fundamental' do direito do consumidor, é 'o ponto de partida' de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção”* (ob. cit., pág. 71).

No caso, além de ser evidente a hipossuficiência da parte demandante, é de se verificar que a

verossimilhança de suas alegações também se configura no caso.

Com efeito, como relatado em sentença, a autora ajuizou a presente ação “alegando, em síntese, que sem perceber teve seu cartão de crédito trocado e constatou lançamentos que não reconhece em sua fatura. Requereu, em sede de tutela, a suspensão das cobranças, bem como suspensão do apontamento do débito. No mérito, pugnou pela declaração de inexistência e inexigibilidade do débito e o pagamento de indenização por danos materiais e morais. Atribuiu à causa o valor de R\$ 26.671,78. Documentos instruíram a inicial (fls. 15/70).

Tutela de urgência deferida às fls. 72/73.

Citada, a corré Mastercard apresentou defesa (fls. 87/104), instruída com documentos (fls. 105/188). Em preliminares, alegou a sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirmou que apenas licencia o uso de sua marca aos emissores e credenciadores, não podendo interferir em contrato do qual não é parte.

Citado, o corréu Itaú apresentou defesa (fls. 189/200), instruída com documentos (fls. 201/326). No mérito, alegou culpa exclusiva da autora.

Réplica às fls. 336/348.

Intimadas, as corrés pleitearam o julgamento antecipado (fls. 334/335 e 350), ao passo que a autora pugnou pela produção de prova oral e pericial (fls. 349).”

A douta Magistrada houve por bem julgar parcialmente procedente a ação, declarar a inexigibilidade das operações discutidas nos autos e condenar os réus a restituir em dobro os valores pagos pela autora, correspondentes às transações fraudulentas, afastando, contudo, o pedido de danos morais.

Pois bem.

Inicialmente, não há que se falar em ausência de responsabilidade da apelante Mastercard.

Com efeito, restou clara sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente ação, com base na teoria da asserção, conforme admitida pela jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça, por também ter sido apontada pela autora como responsável pela prestação de serviços, bem como por incidir, no caso, o Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que referida corré participa da cadeia de prestação de serviços que foi utilizada pela demandante, vindo esta a sofrer prejuízos com os fatos narrados na inicial, devido a falha na prestação dos serviços dos requeridos que possibilitou a realização de operações fraudulentas com o cartão de crédito de titularidade da autora, após a troca ocorrida.

Ademais, por integrar a cadeia de fornecimento de serviços de cartão de crédito, responde a corré Mastercard também, em caráter solidário, pelos danos resultantes de falha na prestação deste serviço. O Código de Defesa do Consumidor também consagra a responsabilidade solidária do fornecedor de produtos ou serviços, para hipótese de haver mais de um responsável pela causação do dano ao consumidor, consoante previsto nos arts. 7º, § único, e 25, § 1º, de referido Código.

Veja-se a propósito a seguinte lição de Cláudia Lima Marques:

“O parágrafo único do art. 7º traz a regra geral sobre a solidariedade da cadeia de fornecedores de produtos e serviços. Aqui a ideia geral é o direito de ressarcimento da vítima-consumidor (art. 6º, VI, c/c art. 17 do CDC), uma vez que o microsistema do CDC geralmente impõe a responsabilidade objetiva ou independente de culpa (arts. 12, 13, 14, 18, 20 do CDC). O CDC permite assim a visualização da cadeia de fornecimento através da imposição da solidariedade entre os fornecedores. O CDC impõe a solidariedade em matéria de defeito do serviço (art. 14 do CDC) em contraponto aos arts. 12 e 13 do CDC, com responsabilidade objetiva imputada nominalmente a alguns agentes econômicos. Também nos arts. 18 e 20 a responsabilidade é imputada a toda a cadeia, não importando quem contratou com o consumidor. Segundo o parágrafo único do art. 7º, tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo, disposição que vem repetida no art. 25, § 1º” (autora cit., in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. RT, 2ª ed.,

pág. 223).

A situação “*in casu*” caracteriza cadeia de fornecimento de serviços de cartão de crédito. Assim, embora a corré “Mastercard” não tenha participado diretamente no contrato celebrado entre o Itaú Unibanco e a autora, é certo que todos são parceiros nas relações comerciais referentes à emissão, utilização e administração de pagamentos feitos por intermédio do cartão de crédito e, com isso, a apelante auferiu lucro, não podendo, portanto, eximir-se da responsabilidade por eventuais danos causados aos consumidores.

Afasta-se, por isso, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela corré Mastercard.

No mais, em face do que foi relatado pela autora, não há como deixar de reconhecer que as operações que impugnou não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de falsário que lhe aplicou o golpe da troca de cartão. Ainda que se leve em consideração que o golpe se fez fora das dependências do banco, visto que ocorrido numa máquina de cartão pertencente a um vendedor ambulante, o fato é que a instituição financeira não pode valer-se deste argumento para eliminar qualquer responsabilidade no caso vertente, porquanto disponibiliza seu serviço em diversas redes de atendimento em terminais 24 horas localizados em supermercados, shoppings, postos de gasolina, entre outros, e, se são locais de evidente ausência de segurança, a culpa não pode ser atribuída aos seus clientes consumidores. Além disso, ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cuidado com o cartão, é de se verificar, porém, que esse tipo de golpe é praticado por pessoas habilidosas, sendo assim, é difícil perceber as artimanhas utilizadas pelos falsários.

Nesta hipótese, caberia aos réus, a fim de elidir a suas responsabilidades no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderiam ser decorrentes de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentaram e nem produziram prova alguma.

Além disso, as transações foram realizadas de maneira não usual pela demandante, como se vê dos extratos juntados às fls. 32/69. As transações impugnadas ocorreram numa sequência e em

valores que evidenciam o claro intuito de aproveitar-se, no máximo, o uso do cartão da autora ou de seus dados.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal da correntista não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência da mesma, caso tivesse sido feita por terceiro.

Note-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, com a utilização do cartão fornecido pelo banco, é conhecida, tal como se dá, notadamente, pelos diversos casos de troca de cartão, conforme tem sido noticiado pela imprensa em geral. Impunha-se aos réus, por isso, demonstrarem que em relação às operações em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fizeram, correto, desse modo, o reconhecimento de suas responsabilidades no caso vertente. Cabe observar que se o sistema de segurança do banco fosse tão eficiente, teria ocorrido a verificação prévia de que tais operações fogem do perfil da cliente e, conseqüentemente, haveria o bloqueio do cartão.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe

12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade dos réus quanto ao ressarcimento dos danos materiais sofridos pela autora, nos termos da Súmula 479 do STJ, uma vez que tais valores encontram-se fora do seu perfil, o que caracteriza falha na prestação de seus serviços. Cabe ressaltar que essa devolução deve ocorrer em dobro conforme fixado em sentença, nos termos do art. 42, § único, do Código de Defesa do Consumidor, por restar evidenciado no caso que houve falha dos réus, haja vista que não resolveram a questão mesmo após a autora ter buscado a via administrativa para resolver a situação.

Vale salientar que a parte autora informa que diante da recusa da instituição financeira em cancelar as compras impugnadas, teve que pagar sua fatura, com vencimento em 06.01.2025, no valor de R\$ 4.913,97, correspondente à primeira parcela das compras indevidas, para impedir a incidência dos encargos de mora (fls. 08). Sendo assim, a demandante tem direito à restituição da quantia comprovadamente paga, nos moldes fixados em sentença.

Conclui-se, assim, que a irresignação dos réus não merece ser provida, devendo ser mantida integralmente a r. sentença recorrida.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Por fim, visando prestigiar o trabalho realizado pelo patrono da apelada que teve que apresentar contrarrazões ao apelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interposto pelos apelantes, majora-se a verba honorária em seu favor para 15% do valor atualizado da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC).

recursos. Ante o exposto, voto por negar provimento aos

Thiago de Siqueira
Relator