



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175783

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001735-96.2025.8.26.0318, da Comarca de Leme, em que é apelante ANTÔNIO ALMEIDA PEREIRA FURTADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A - CASAS PERNAMBUCANAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001735-96.2025.8.26.0318

APELANTE: ANTÔNIO ALMEIDA PEREIRA FURTADO

**APELADO: ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A - CASAS
PERNAMBUCANAS**

COMARCA: 3ª VARA CÍVEL DE LEME

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: MARCIO MENDES PICOLO

VOTO Nº 559

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Alegação de que o réu não teria se desincumbido do ônus de comprovar a legitimidade dos débitos questionados. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova. Apelado que comprovou que parte dos débitos eram referentes a seguros devidamente contratados pelo autor. Veracidade da assinatura contida nos contratos que não foi questionada pelo apelante no momento pertinente. Similaridade com a assinatura do autor que implica presunção de veracidade diante da ausência de impugnação. Cobranças válidas. Apelado que não comprovou, por outro lado, a contratação do Seguro Proteção Funeral. Pleito de restituição em dobro. Tema 929 do STJ (EAREsp 676.608/RS). Restituição simples até 30/03/2021 e em dobro a partir dessa data. Autor que não reconhece as compras questionadas. Ausência de comprovação da regularidade pelo réu. Indícios que apontam para fraude. Fortuito interno caracterizado. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do apelado, nos termos do art. 14 do CDC. Débitos inexigíveis. Obrigação de devolução simples dos valores pagos ante ausência de má-fé. Danos morais configurados. Indenização de R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e proporcional. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 254/259, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Recorre o autor, sustentando que era titular de um cartão de crédito emitido pelo apelado e que, ao analisar uma fatura emitida, verificou a existência de cobranças que não reconhecia, tendo questionado o réu e requisitado o cancelamento do cartão. Embora o cartão tenha sido cancelado, os valores pagos e não reconhecidos não foram estornados. Além disso, por não reconhecer parte das

compras, o autor realizou apenas o pagamento parcial das faturas, o que levou à negativação do seu nome pelo réu, causando-lhe prejuízos. Alega o autor que não reconhece os contratos apresentados pelo réu referentes à contratação de seguros e requer a reforma da sentença, pleiteando a procedência dos pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e regularmente processado, dispensado o recolhimento do preparo em razão da gratuidade processual.

Contrarrrazões às fls. 271/274.

É o relatório.

O recurso comporta parcial acolhimento.

De início, é cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

Além disso, tratando-se de relação de consumo, cabível a inversão do ônus de prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - 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

No caso em tela, o autor era titular de um cartão de crédito emitido pelo apelado e a controvérsia se funda em dois pontos distintos: (i) o autor nega ter contratado seguros cujas parcelas foram cobradas diretamente no cartão e (ii) o autor afirma não reconhecer cinco compras realizadas entre os meses de março e abril de 2023, em um mesmo estabelecimento. O autor requer a declaração de inexigibilidade dos débitos relacionados a essas compras e seguros, bem como a restituição em dobro dos valores pagos e a condenação do réu ao pagamento de

indenização por danos morais pela inscrição do seu nome no SERASA.

Diante da negativa do autor, competia ao réu demonstrar a regularidade da contratação dos seguros e das compras questionadas, não sendo exigível do demandante a prova de fato negativo.

Em primeiro lugar, com relação aos seguros, embora o autor negue sua contratação, o réu trouxe aos autos cópia dos contratos referentes a “Proteção Digital Pernambucanas”, assinado em 12/12/2022 (fls. 210/211), relacionado às cobranças de valor R\$ 24,00; “Bilhete de Microseguros de Pessoas Cuidar Mais Pernambucanas”, assinado em 09/06/2022 (fls. 212/219), no valor mensal R\$ 34,90; “Bilhete de Microseguro de Danos Residencial e de Pessoas”, assinado em 11/03/2023 (fls. 220/232), referente ao valor mensal R\$ 14,99; e “Bilhete de Seguro Proteção Financeira III”, assinado em 11/03/2023 (fls. 233/243), no valor mensal de 15,99.

Todos os contratos apresentados contêm assinatura similar àquela contida no “Cadastro Cartão Pernambucanas Elo Mais” (fls. 152/155), referente à contratação do cartão discutido na presente lide, cuja contratação é fato incontroverso diante da afirmação nesse sentido pelo autor na petição inicial, o que gera presunção da sua veracidade.

Caso o autor entendesse que houve a falsificação da sua assinatura nos documentos apresentados, o momento processual para impugnar essas provas seria na réplica ou na indicação de provas, tendo a parte apelante deixado transcorrer ambos os prazos sem manifestação, conforme certificado às fls. 248 e 253.

Em apelação, o autor limitou-se a alegar que os documentos não estariam assinados ou que a assinatura ali contida teria sido adicionada posteriormente, o que não se verifica, de modo que tais alegações devem ser afastadas.

Desse modo, tendo o réu apresentado os contratos assinados e não tendo o autor impugnado a sua veracidade na oportunidade adequada, conclui-se pela sua validade, o que demonstra que os valores cobrados a esse título são legítimos, até a manifestação de vontade em contrário pelo autor, que ocorreu em abril de 2023 e levou ao crédito do valor de R\$ 108,79 referente ao estorno da cobrança dos valores referentes a duas parcelas do seguro “Bilhete de Microseguros de Pessoas Cuidar Mais Pernambucanas”, uma parcela do “Proteção Digital Pernambucanas” e uma parcela do “Bilhete de Microseguro de Danos Residencial e

de Pessoas”.

Nesse contexto, com relação aos débitos questionados referentes aos seguros “Proteção Digital Pernambucanas”, “Bilhete de Microseguros de Pessoas Cuidar Mais Pernambucanas”, “Bilhete de Microseguro de Danos Residencial e de Pessoas”, e “Bilhete de Seguro Proteção Financeira III”, improcede a pretensão.

Por outro lado, não foi apresentada qualquer prova referente ao contrato relacionado ao Seguro Proteção Funeral, no valor mensal de R\$ 9,99, cuja contratação foi questionada pelo autor. O ônus de demonstrar a sua regularidade cabia ao apelado, do qual não se desincumbiu, sendo de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos valores relacionados a este seguro.

Com relação à restituição dos valores cobrados indevidamente, o E. STJ fixou as seguintes teses em sede de recurso repetitivo (Tema nº 929) a respeito de quando aplicável a restituição em dobro:

Primeira tese: “A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”.

Segunda tese: “A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do

acórdão”.

Anote-se que foi imposta a modulação dos efeitos do V. aresto proferido, para determinar a vigência da novel tese a partir de sua publicação. Dessa forma, as parcelas descontadas antes da prolação do v. acórdão pelo C. STJ (disponibilizado no DJe do dia 30/03/2021) devem ser restituídas de forma simples, em razão da modulação de efeitos do acórdão paradigma. Por outro lado, com relação às parcelas descontadas após 30/03/2021, impõe-se a incidência da penalidade prevista pelo parágrafo único do artigo 42, da Lei nº 8.078/1990.

Assim, eventuais parcelas relacionadas ao Seguro Proteção Funeral cobradas antes de 30/03/2021 deverão ser restituídas de forma simples, enquanto as demais parcelas cobradas após essa data deverão ser restituídas em dobro ao autor, cabendo ao réu apresentar, em liquidação de sentença, cópia de todas as faturas desde a contratação do cartão pelo autor para que possa ser calculado o valor total cobrado indevidamente do autor.

Em segundo lugar, passa-se à análise das alegações relacionadas às transações não reconhecidas pelo autor.

Conforme se verifica da inicial, o autor afirma não reconhecer cinco compras feitas em um estabelecimento do Mc Donalds, na cidade de Barueri, nas datas 16/03/2023 (R\$ 128,70), 04/04/2023 (R\$ 99,90), 05/04/2023 (R\$ 59,90), 07/04/2023 (R\$98,30) e 10/04/2023 (R\$ 84,90).

Com relação a essas transações, o réu se limitou a afirmar que a posse do cartão é de responsabilidade do consumidor e que se presume que eventuais compras feitas com ele são de autoria do consumidor ou alguém de confiança.

Entretanto, embora sustente a regularidade das transações, o réu não trouxe aos autos quaisquer documentos capazes de comprovar que as compras teriam sido realizadas pelo autor, a não ser a afirmação de que a compra foi feita com o cartão físico, o que não exclui a possibilidade de clonagem do cartão.

Nesse sentido, a corroborar a ocorrência da fraude alegada pelo apelante, verifica-se que as cinco transações discutidas ocorreram no mesmo estabelecimento, em uma cidade diversa de onde reside o autor (fls. 202/203), tendo parte das transações sido realizadas após o autor questionar as duas primeiras (fls. 203), o que configura situação fora do comum que deveria ter alertado o réu sobre possível ocorrência de fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Além disso, verifica-se que o autor, além de procurar o réu para questionar as transações, não obtendo retorno, também acionou o Procon a respeito (fls. 36/37) e, após verificada a segunda leva de compras não reconhecidas, registrou Boletim de Ocorrência (fls. 46). Também se constata que o autor pagou integralmente a fatura com vencimento em 15/04/2023 (fls. 202/203), o que inclui as duas primeiras compras não reconhecidas (realizadas nos dias 16/03/2023 e 04/04/2023), e pagou parcialmente a fatura com vencimento em 15/05/2023 (fls. 203/204), quitando as compras que reconhecia e deixando em aberto as três transações objeto da reclamação (datadas de 05/04/2023, 07/04/2023 e 10/04/2023).

Observa-se, ainda, que, após o cancelamento do cartão em 29/04/2023 (fls. 38/39), o autor ainda continuou recebendo faturas relacionadas ao cartão em razão de compras parceladas ainda não integralmente quitadas, além dos valores referentes às compras questionadas que ainda constavam como em aberto, e, diferentemente do quanto indicado em sentença, continuou adimplindo mensalmente com os valores que entendia devidos (fls. 203/209).

Nesse contexto, preservado o entendimento do d. juízo *a quo*, tem-se que o autor em nenhum momento deixou de adimplir com as compras que reconhecia, o que corrobora ainda mais a sua narrativa de desconhecimento da origem das compras *sub judice*.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações financeiras configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada. A responsabilidade objetiva decorre do próprio risco inerente à atividade empresarial exercida pelo réu, especialmente por se tratar de instituição que atua na intermediação e processamento de operações de crédito. Assim, compete ao apelado garantir a segurança e a confiabilidade dos serviços prestados, adotando mecanismos eficazes de verificação, controle e prevenção de fraudes.

No presente caso, diante da conduta suspeita e condizente com fraude, especialmente após ser notificado pelo autor sobre a irregularidade das transações, competia ao réu adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Rel. Des. Jayme de Oliveira; j. 30/04/2025 - grifei)

Isto posto, não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, é evidente a falha na prestação do serviço, e a responsabilidade (objetiva) do réu pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada, o que impõe a reforma da sentença para que seja reconhecida a inexigibilidade das transações ocorridas nas datas 16/03/2023 (R\$ 128,70), 04/04/2023 (R\$ 99,90), 05/04/2023 (R\$ 59,90), 07/04/2023 (R\$98,30) e 10/04/2023 (R\$ 84,90), no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelecimento Mc Donalds de Barueri.

Considerando que o autor pagou as compras dos dias 16/03/2023, no valor de R\$ 128,70, e 04/04/2023, no valor de R\$ 99,90, condeno o réu a restituir esses valores ao autor, de forma simples diante da não verificação de má-fé pelo réu, devidamente atualizados desde o desembolso (data do pagamento da fatura) e com aplicação de juros de mora de 1% desde a citação.

Além disso, considerando o reconhecimento da inexigibilidade das transações dos dias 05/04/2023 (R\$ 59,90), 07/04/2023 (R\$98,30) e 10/04/2023 (R\$ 84,90) e comprovado o pagamento das demais compras legítimas (fls. 203/209), evidente que não se verifica débito em aberto pelo autor, o que, como consequência, impõe a exclusão da negativação do seu nome do SERASA.

Por fim, com relação ao pleito de indenização por danos morais, cabe ao réu responder *in casu* pelos danos causados ao consumidor, por ter este experimentado graves prejuízos e transtornos em decorrência dos fatos em questão, sobretudo considerando a perda útil de seu tempo ao ter que ajuizar a presente ação, conforme a teoria do desvio produtivo.

Aliado a isso, consta que o nome do autor foi inserido nos cadastros de inadimplentes por débito indevido (fls. 40/45), hipótese em que o dano moral é presumido, vale dizer, é inerente ao próprio evento.

É fato notório e independe de prova que uma “negativação” indevida nos referidos cadastros traz aborrecimentos para a pessoa física em sociedade, pois este é um dado da experiência comum e se concretiza na ofensa ao seu nome e reputação no meio social, podendo atingir outros bens não materiais.

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, é de rigor a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, que fixo em R\$ 5.000,00, quantia adequada para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da parte autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de

acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença mantida – Recurso não provido (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1053564-71.2024.8.26.0506; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano; j. 18/08/2025 - grifei)

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão” (STJ, EDCl no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação para reformar a sentença de primeiro grau para que seja dada parcial procedência à ação, de forma a **(i)** reconhecer a inexigibilidade das cobranças referentes ao Seguro Proteção Funeral, **(ii)** condenar o réu à devolução dos valores cobrados do autor referentes a este Seguro, os quais deverão ser restituídos de forma simples se cobrados até 30/03/2021 e em dobro a partir dessa data, devidamente atualizados desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, devendo o saldo total ser apurado em liquidação de sentença por meio da apresentação de todas as faturas do cartão de crédito desde o seu recebimento pelo apelado em 14/09/2021, **(iii)** declarar inexigíveis as compras realizadas no estabelecimento do Mc Donalds, nas datas 16/03/2023 (R\$ 128,70), 04/04/2023 (R\$ 99,90), 05/04/2023 (R\$ 59,90), 07/04/2023 (R\$98,30) e 10/04/2023 (R\$ 84,90), com a consequente exclusão da negativação do nome do autor, **(iv)** condenar o réu à devolução do valor pago pelo autor referente às transações dos dias 16/03/2023 e 04/04/2023, devidamente atualizados desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, e **(v)** condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com atualização desde o arbitramento de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Por fim, tendo em vista a alteração da sucumbência, condeno a parte ré a arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais que arbitro em 20% do valor atualizado da condenação.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator