



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001287228

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003220-68.2020.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que são apelantes MASTERCARD BRASIL LTDA e ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados BENEDITA ZULMIRA DO NASCIMENTO ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA) e OTACILIO REGIS DE ARAÚJO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento a ambos os recursos", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 45372
APELAÇÃO: 1003220-68.2020.8.26.0428 (2) PROCESSO DIGITAL
COMARCA: PAULÍNIA (2ª VARA CÍVEL)
APTES.: MASTERCARD BRASIL LTDA E ITAÚ UNIBANCO S/A
APDOS.: BENEDITA ZULMIRA DO NASCIMENTO ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA) E OUTRO

EMENTA – APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DO MOTOBOY – CARTÃO DE CRÉDITO – RESPONSABILIDADE CIVIL.

1. Questão Jurídica

Responsabilidade dos réus por compras fraudulentas decorrentes de golpe do motoboy; legitimidade da bandeira do cartão; configuração de dano moral.

2. Fundamentos

Relação de consumo. Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). Bandeira integra a cadeia de fornecimento (art. 7º, parágrafo único, CDC). Fraude praticada por terceiros como fortuito interno (Súmula 479/STJ). Ausência de prova de culpa exclusiva da vítima.

3. Razões de Decidi

Rejeitada a ilegitimidade da bandeira. Constatada falha de segurança do sistema bancário. Compras fora do perfil sem bloqueio. Dano moral caracterizado, não se tratando de mero aborrecimento. Sentença suficientemente fundamentada.

4. Tese

Bancos e bandeira respondem solidariamente por compras fraudulentas decorrentes de golpe do motoboy, por constituírem fortuito interno, impondo-se a restituição dos valores e a compensação por dano moral.

5. Dispositivo

Recursos não providos.

1.- A r. sentença de fls. 1003/1009, disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico em 07.07.2025, cujo relatório é adotado, julgou procedente em parte o pedido.

Recorreu ambos os réus.

O requerido Mastercard Brasil Ltda, buscando a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados improcedentes. Sustenta, em síntese, a ilegitimidade passiva (apenas bandeira, sem relação contratual), requerendo a exclusão do polo passivo; que não realiza emissão, cobrança ou estorno; alega a ausência de nexo causal e ato ilícito. Insurge-se contra a indenização por danos morais, argumentando que ocorreu mero aborrecimento.

O outro réu Itaú Unibanco S/A, alega, em resumo, a culpa exclusiva



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da vítima (entrega voluntária do cartão e senha), que ocorreram as compras presenciais com chip e senha, dentro do limite de crédito. Aduz a ausência de falha na prestação de serviço; inexistência de vazamento de dados e que não há obrigação de monitorar perfil de consumo. Sustenta a ocorrência de fato externo (responsabilidade do Estado pela segurança pública). Entende que os danos morais não restaram configurados, entendendo que a situação é de mero aborrecimento. Pede a reforma total da sentença para ser declarada a improcedência da ação. Por fim, postula a exclusão da condenação em dobro e inversão do ônus de sucumbência.

Recursos tempestivos, preparados e foram respondidos (fls. 1062/1084 e 1085/1125).

É o relatório.

2.- De acordo com o relatório apresentado na sentença de fls. 1003/1009, cuida-se de ação, na qual os autores, alegam, em suma, que “são correntistas do Banco Itaú Unibanco S/A e possuem cartão emitido pelo Banco Itaucard S/A, de bandeira da Mastercard Brasil LTDA. Narraram que, no dia 27 de dezembro de 2019, a autora recebeu uma ligação de alguém que se passou por funcionário do Banco Itaucard, informando seus dados pessoais e afirmando que seu cartão de crédito havia sido clonado, pedindo para que ela ligasse para o telefone que estava atrás de seu cartão. Quando a autora ligou, outra pessoa atendeu, também se passando por funcionária do banco, pedindo os dados do cartão da autora, o código de segurança e que a autora digitasse a senha do cartão no teclado do seu telefone. Também foi solicitado que a requerente fizesse uma carta afirmando que ela não tinha realizado as últimas compras com aquele cartão, e que cortasse o cartão no meio e entregasse para um motoboy que foi até sua residência para pegar tal cartão. Uma vez em posse do cartão, os golpistas realizaram diversas compras. Mencionaram que o filho da autora estranhou o ocorrido e entrou em contato com o SAC do Banco Itaucard, contestando as compras e solicitando o cancelamento do cartão. O Banco Itaucard informou que as compras não poderiam ser estornadas e a autora teria que arcar com os valores. Alegaram o recebimento de muitas ligações do Banco na tentativa de fazer com que eles paguem a dívida, situação que está atrapalhando o cotidiano. Argumentaram que os requeridos não se valeram dos cuidados necessários para evitar este tipo de ocorrência. Sustentaram terem sido vítimas do “golpe do motoboy”. Pleitearam pela antecipação de tutela de urgência, para declarar inexigíveis os valores relativos às



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

compras realizadas em 27 de dezembro de 2019, nos valores de R\$ 4.100,10 e R\$ 3.900,00; abstenção de cadastrar o nome dos autores nos cadastros de restrição ao crédito; que emitissem as faturas contendo apenas os valores das compras efetuadas pelos autores sem a cobrança de juros, correção e multa e que fossem compelidos a não mais efetuarem cobrança por qualquer meio. Pugnaram pelo pagamento de danos morais em valor não inferior a 15 salários-mínimos, e a procedência da ação tornando a tutela definitiva ao final da lide p. 01/42). Com a inicial vieram procuração e documentos (p. 43/91).

A tutela foi parcialmente deferida (p. 92/94). Os réus BANCO ITAUCARD S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A apresentaram contestação. Alegaram o afastamento da responsabilidade objetiva, por culpa exclusiva da vítima, caracterizada pelo fornecimento da senha numérica de seu cartão e a entrega do cartão com o chip intacto, deixando se enganar por estelionatários. Mencionaram que a conduta da autora foi negligente, uma vez que a concretização do golpe somente foi possível pela entrega do cartão com chip e senha. Afirmaram que os fatos narrados pela autora aconteceram sem a ingerência dos réus. Sustentaram que não podem ser responsabilizados pelo suposto ocorrido, uma vez que aconteceu fora do estabelecimento bancário, bem como a inexigibilidade ou restituição de qualquer valor referente as compras impugnadas (p. 97/123). Juntaram procuração e documentos (p. 124/434).

A ré MASTERCARD BRASIL LTDA também apresentou defesa. Aduziu que é parte ilegítima para figurar no polo passivo e requereu a retificação do polo passivo, para constar MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA. No mérito, sustentou que não participa da relação jurídica discutida, sendo apenas a bandeira. Alegou a culpa da parte autora, uma vez que esta entregou seu cartão de crédito à pessoa desconhecida (p. 451/482).”

Ocorre que o magistrado julgou procedente em parte o pedido inicial, tornando definitiva a tutela antecipada, para: a) declarar inexigíveis as compras descritas nas faturas como “PAG*ElisangeladaSi Diversos” e “PAG*MariaGonçalves Diversos”, no valor total de R\$ 8.000,10, cessando a cobrança por qualquer meio, sob pena de multa. Em caso de pagamento do valor declarado inexigível, a quantia deverá ser restituída pelos réus, devidamente atualizada pela tabela prática do TJSP, a partir do desembolso e, juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, a ser comprovada em cumprimento de sentença, se o caso; b) determinar que o Banco Itaú Unibanco S/A e o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Banco Itaucard S/A emitam boleto para o pagamento das faturas que constaram os valores aqui discutidos e que ainda estejam em aberto, excluindo-se os valores declarados inexigíveis e sem a incidência de juros ou atualização monetária, para o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias a contar da emissão; c) condenar os réus, de forma solidária, no valor total de R\$ 6.000,00 (metade para cada autor), corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, ambos a contar do arbitramento. Diante da sucumbência quase total dos réus, condeno-os em proporções iguais, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência que arbitro em 10% sobre o proveito econômico obtido pelos autores (valor declarado inexigível danos morais).

Contra a referida sentença, insurgiram-se ambos os réus.

A alegação de que a Mastercard não possui relação contratual com os autores e, por isso, seria parte ilegítima, não merece acolhida.

Isso porque, a bandeira do cartão de crédito (instituidora do arranjo de pagamento) e demais fornecedores integrantes da cadeia de consumo são partes legítimas e devem responder solidariamente pelo fortuito interno decorrente de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor).

A bandeira do cartão integra a cadeia de consumo, sendo corresponsável pela segurança das operações realizadas com o cartão que ostenta sua marca.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência do Tribunal de Justiça:

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais. Transações não reconhecidas com cartão de crédito da autora. Correntista vítima de fraude ao entregar seu cartão de crédito a terceiro, passando-se por preposto do réu, conhecida como 'golpe do motoboy'. Ação julgada procedente em parte, reconhecendo a inexigibilidade dos lançamentos fraudulentos efetuados com o cartão de crédito. Recurso exclusivo da autora, insurgindo-se quanto ao reconhecimento dos danos morais. Danos morais que se comprovam com a simples ocorrência do fato (negativação) – *damnum in re ipsa*. Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido.” (Apelação nº 1010307-36.2016.8.26.0066, 13ª Câmara de Direito Privado, Rel. Francisco Giaquinto, j. 11.10.2018).

Portanto, era mesmo de rigor a rejeição da preliminar de ilegitimidade, como bem observou o juiz na sentença impugnada.

De outra parte, não pode ser acolhida a alegação de culpa exclusiva



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da vítima.

A sentença bem destacou que se trata de relação de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC), afastada apenas se comprovada culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu no caso em exame.

Na espécie, os autos revelam que houve falha na segurança do sistema bancário, pois as transações destoaram do perfil dos consumidores e não foram bloqueadas.

Desse modo, está correta a aplicação da Súmula 479/STJ, que estabelece que as fraudes praticadas por terceiros configuram fortuito interno, não afastando a responsabilidade do banco.

Por outro lado, os réus sustentam que os fatos configuram mero aborrecimento.

Contudo, tal alegação não procede.

Na hipótese dos autos, a sentença reconheceu, corretamente, que os autores sofreram abalo emocional relevante, diante da fraude e da inércia dos réus em solucionar o problema, situação que extrapola o cotidiano.

Sob tal perspectiva, era mesmo o caso de acolher o pedido indenizatório pelos danos extrapatrimoniais.

À vista dessas considerações, insustentável tese contrária à exposta na sentença, que merece integral confirmação.

Portanto, ambos os recursos dos requeridos não comportam acolhimento, pois a sentença conheceu dos fundamentos fático-jurídicos controversos com inteira aplicação do direito positivo vigente e correta interpretação na composição da lide.

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico os fundamentos da r. sentença recorrida, mantendo-a, eis que suficientemente motivada.

Finalmente, diante da manutenção da sentença e o não provimento do recurso, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, majorando-se os honorários anteriormente fixados em 10% para 12% sobre o proveito econômico obtido pelos autores-apelados.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

3.- Ante o exposto, **nega-se** provimento a ambos os recursos, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator