



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000039535

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003905-85.2024.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante MARIA ROSA CALEGARI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003905-85.2024.8.26.0347

Apelante: Maria Rosa Calegari

Apelado: Luizacred S.a. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: Matão

Voto nº 27.412

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Golpe do “motoboy” – Sentença de improcedência – Recurso da autora - Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça - Falsário que se apresentou como funcionário da administradora de cartões de crédito – Cartões de crédito retirados no endereço da autora por falso funcionário – Informações pessoais e sigilosas transmitidas pela própria demandante - Contato efetuado a partir de número notadamente não oficial - Descuido na adoção de medidas de cautela razoavelmente esperadas da titular do cartão - Conduta da autora foi determinante para o sucesso da empreitada criminosa – Transações fraudulentas que não destoaram significativamente do padrão de consumo da vítima - Ausência de falha da instituição demandada - Culpa exclusiva da consumidora - RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de negócio jurídico cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, movida por **MARIA ROSA CALEGARI** em face de **LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**.

Narra a autora que: (i) aos 03.04.2024 foi contatada por indivíduo que se identificou como agente do banco administrador de cartões de crédito, informando seus dados pessoais e indagando se havia efetuado compras naquele dia por meio de cartão, mais precisamente uma geladeira na loja Magazine Luiza; (ii) após ter negado a transação, o atendente formulou inúmeras indagações e indicou o procedimento de segurança que seria realizado por um motoboy da instituição, que retiraria os cartões de crédito de sua titularidade no local em que ela, autora, se situava, pois seriam encaminhados para o setor de análise de transações para a verificação da origem; (iii) após a retirada dos cartões, percebeu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que havia sido vítima de golpe ao comentar o ocorrido com outrem, tendo entrado em contato com os responsáveis para o cancelamento dos cartões; (iv) foram efetuadas compras por meio de diversos cartões bancários, sendo no cartão de crédito administrado pela ré movimentado o “quantum” total de R\$ 3.666,16; (v) registrou a ocorrência perante a autoridade policial e tentou resolver a questão de forma administrativa, tendo obtido êxito apenas quanto aos cartões administrados pelos bancos Bradesco e Itaú.

Nesse contexto, a autora almeja a declaração de inexigibilidade do débito referente às transações do cartão de crédito (R\$ 3.666,16), bem como a condenação da ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Sobreveio, às fls. 250/254, r. sentença por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou a demanda improcedente e condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios em 10% do valor da causa.

Inconformada, apela a autora às fls. 257/275. Em síntese, reitera os termos da exordial, sustentando falha na prestação dos serviços da parte ré – falha de segurança. Pugna pela reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos inaugurais.

Contrarrazões às fls. 279/294339/349 sem preliminares.

A parte ré manifestou oposição ao julgamento virtual do feito (fl. 302).

É o relatório.

Respeitados os argumentos do insurgente, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).

Cabe, por conseguinte, ressaltar os pontos relevantes do r. *decisum* (fls. 250/254):

“Das próprias alegações da parte autora, evidencia-se a inexistência da prática de ato ilícito pela instituição financeira requerida, sendo desnecessária a produção de qualquer outro elemento de prova acerca da matéria.

A ação é improcedente.

Em sua inicial alega a parte autora que um terceiro, se identificando como funcionário do banco requerido, teria ligado em sua residência questionando acerca da compra de uma geladeira nas lojas Magazine Luiza, hipótese em que, após confirmar seus dados pessoais, foi orientada sobre um motoboy da instituição iria ao local para retirar os cartões de crédito.

Primeiramente, não restou comprovado que a ligação recebida foi proveniente, ao menos, de um número 0800 da requerida. Como é cediço, a

aplicação de golpes via aplicativos e telefones é comum em nosso país, tratando-se de uma fraude grosseira. As instituições financeiras não realizam telefonemas solicitando senhas pessoais de seus correntistas, sendo a prática de tais condutas insistentemente vedadas.

Deveria a autora ter tomado os cuidados necessários antes de informar seus dados via telefone para, em seguida, entregar seu cartão a um desconhecido dando, com isso, ensejo às operações que afirma fraudulentas.

De igual modo, não comprovou a parte autora, ônus este que lhe incumbia, que as compras efetuadas pelos terceiros supostamente fraudadores destoam de seu padrão de consumo, não se chegando a tal conclusão a análise das faturas de fls. 66/93.

O requerido não pode ser responsabilizado pela desídia da requerente que não tomou os cuidados necessários e disponibilizou seus dados a terceiros, tendo também entregado seus cartões a pessoa na porta de sua residência.

Portanto, conclui-se pelo não reconhecimento da responsabilidade da parte requerida ante a existência de culpa exclusiva da consumidora, ora autora.

Tal como já reconhecido por este magistrado em ações semelhantes à presente, se exurgirem dos autos elementos probatórios que evidenciem a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ilicitude da instituição financeira como, por exemplo, a autorização de operações que destoam de forma evidente do perfil de consumo da cliente, a responsabilidade da fornecedora deve ser reconhecida. Este, no entanto, não é o caso dos autos, como antes fundamentado, sendo que tal conclusão se coaduna com o seguinte recentíssimo v. aresto do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Assim, diante da ausência de qualquer ilícito atribuível à parte ré, a improcedência da ação é medida de rigor.”

Com efeito, cumpre registrar que a relação jurídica, *in casu*, está sujeita ao regime do Código de Defesa do Consumidor. A autora, parte hipossuficiente, tomou serviços bancários na posição de destinatária final (art. 2º do CDC), ao passo que a ré os fornece no mercado de consumo (art. 3º do CDC).

Segundo o art. 14, caput e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Eis a redação completa do artigo:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

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

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

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

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

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

Na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a excludente de responsabilidade fundada prevista no §3º, II, é mitigada nos casos em que a culpa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

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

Dessa visão veio a súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”*.

Nas situações envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço. O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

Entretanto, a despeito da orientação geral, transações presenciais



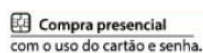
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

executadas por falsários, com acionamento de *chip* e revelação de senha, têm sido imputadas ao titular (art. 14, § 3º, II, do CDC), pois cabe a ele manter a *tarjeta* sob guarda e a senha em segredo. A responsabilização da entidade bancária, nessa hipótese, não prescinde de culpa, incumbindo ao titular o ônus de prová-la.

In casu, a despeito do lamentável infortúnio sofrido pela autora, verifica-se a inexistência de reponsabilidade da instituição demandada, que não poderia ter agido de outra forma.

Isso porque as transações contestadas foram realizadas de forma presencial (cartão final 5859), mediante a utilização do cartão original com *chip* e senha pessoal, conforme demonstra a fatura à fl. 79, que aponta os montantes das parcelas:

MARIA ROSA CALEGARI (final 5859)		
DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
05/03	PAYPI M*EPO FHARMA03/07	125,00
	ALIMENTAÇÃO_EMBU DAS ARTE	
05/04	TOP THERM 02/12	116,41
	ALIMENTAÇÃO_SANTANA DE PA	
05/04	TOP THERM	- 0,99
	ALIMENTAÇÃO_SANTANA DE PA	
30/04	PAG*Gillardsondelima	400,00
	ALIMENTAÇÃO_SAO PAULO	
30/04	PAG*Gillardsondel01/04	816,54
	ALIMENTAÇÃO	
Lancamentos no cartão (final 5859)		1.456,96



A própria narrativa da autora evidencia que diversas informações sensíveis e sigilosos foram transmitidas ao falsário durante o contato telefônico, tendo a autora entregado os cartões ao “motoboy” supostamente enviado pela instituição administradora do cartão de crédito.

Ademais, como bem pontuou o magistrado de origem, não restou comprovado que a ligação recebida tenha sido proveniente de um canal oficial da requerida.

No mais, é de conhecimento público que as instituições bancárias não realizam telefonemas solicitando senhas pessoais, sendo amplamente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

divulgada a aplicação de golpes por telefone e aplicativos de mensagens, o que torna a fraude perpetrada grosseira e inescusável.

A vítima poderia ter seguido singelas medidas de cuidado, tais como confirmar a credencial do falso portador, dirigir-se a sua agência para confirmar os fatos, ou, então, se recusar a entregar a *tarjeta* mediante a compreensível escusa de que o instrumento era pessoal e intransferível.

Casos análogos ao do denominado “golpe do 'motoboy'” são corriqueiros e há instruções claras, acessíveis mediante simples busca na rede mundial de computadores e nos versos das faturas, acerca de como proceder frente a investidas semelhantes.

Em relação ao perfil de consumo, como bem esclareceu a parte ré, a autora tinha limite de crédito suficiente, no valor de R\$ 6.750,00, de modo que as transações realizadas (total de R\$ 3.666,16), em número de duas, no comércio alimentício, foram em valores inferiores e parcelados, o que não destoava significativamente do padrão de compras da demandante.

Por fim, vale ressaltar que autora compareceu à Delegacia de Polícia para registrar boletim de ocorrência somente em 02.05.2024 (fls. 24/26), enquanto o contato com o golpista ocorreu em 03.04.2024 e a utilização espúria do cartão, aos 30.04.2024, não sendo razoável exigir outra conduta da ré, haja vista que a culpa exclusiva do polo ativo é evidente.

A bem da verdade, diferente do que alega em juízo, a autora declarou à autoridade policial (fl. 26), *“ter recebido ligação com a informação de que seus cartões haviam sido clonados e precisavam ser cancelados, e que as vias físicas seriam retiradas por funcionário do banco, o que de fato aconteceu, a pessoa compareceu em sua residência no período noturno e que não conseguiu ver que tipo de veículo o mesmo estava, pois em frente a residência estava a pé, e que*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

entregou os três cartões: Bradesco, Itaú e Magazine Luiza”

Desse modo, inexistente falha na prestação do serviço da ré, haja vista que a conduta da parte autora foi determinante no sucesso da empreitada criminosa, de modo a romper o nexo causal.

Portanto, andou bem o magistrado ao não reconhecer a responsabilidade na ré.

Conclusão

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

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora ao causídico do polo passivo para 15% do valor da causa. Salvaguardada a gratuidade da justiça (fls. 40/41).

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

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora