Registro: 2026.0000185080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004618-64.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MATHEUS AXEL QUEIROZ GABLER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 6 de março de 2026.

REBELLO PINHO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO nº 52015

Apelação Cível nº 1004618-64.2025.8.26.0011

Comarca: São Paulo – 4ª Vara Cível do Foro Regional XI - Pinheiros

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Matheus Axel Queiroz Gabler

ATO ILÍCITO – Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré, consistente: (a) no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização da operação indevida, especificada na inicial e objeto da ação, em valor que muito difere das transações regularmente efetuadas pela parte autora consumidora; e (b) na insistência na cobrança indevida, objeto da ação, por débito relativo a lançamento fora do padrão de consumo da parte autora, que, mesmo depois de informada do ocorrido, a ré insistiu em adotar - Reconhecida a inexigibilidade do débito relativo à operação descrita na inicial, de rigor, a manutenção da r. sentença, na parte em que julgou "PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R $2.300,00 ("JENIFERLIMAVIEIRA"), de 13 de fevereiro de 2025 (fl. 27), devendo o réu proceder ao estorno do lançamento e de todos os encargos decorrentes do não pagamento do referido valor, o que já deveria ter feito em cumprimento a antecipação deferida". Recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 263/269, acrescenta-se que a ação foi julgada nos seguintes termos: "JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R $2.300,00 ("JENIFERLIMAVIEIRA"), de 13 de fevereiro de 2025 (fl. 27), devendo o réu proceder ao estorno do lançamento e de todos os encargos decorrentes do não pagamento do referido valor, o que já deveria ter feito em cumprimento a antecipação deferida. Assim, resolvo o mérito da questão com base no inciso I do art. 487 do Código de Processo Civil. Condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios da parte contrária, os quais, observando que se trata de causa com valor irrisório, e tendo em vista o disposto no §8° e no §8-A do art. 85 do Código de Processo Civil, arbitro os honorários advocatícios em R$1.000,00, tendo em vista que o E TJSP vem entendendo que os valores constantes na tabela de honorários da Ordem dos Advogados do Brasil tratam

de mera recomendação. Sobre a verba honorária será contada correção monetária pelo IPCA desde a presente data e juros de mora pela taxa legal (Selic menos IPCA) a partir do trânsito em julgado desta sentença (STJ in REsp nº 771.029/MG, j. 27/10/09), quando, eventualmente, configurar-se-á a mora quanto ao pagamento dos honorários".

Apelação da parte ré (fls. 273/279), sustentando que: (a) "apesar de o Código de Defesa do Consumidor adotar a responsabilidade objetiva como regra geral, seus artigos 12, §3º, III, e 14, §3º, II, preveem exceções a essa regra, permitindo a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando há rompimento do nexo de causalidade em razão de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Essa previsão é lógica, pois ninguém pode ser responsabilizado por um dano ao qual não deu causa. Dessa forma, não se pode imputar responsabilidade às instituições financeiras por danos decorrentes de imprudência e negligência da vítima, que, ao agir sem o devido dever de cautela, contribuiu diretamente para o golpe sofrido"; (b) "o banco não poderia prever ou recusar uma operação que, à luz dos protocolos de segurança, se mostrou legítima. Não há, portanto, qualquer nexo causal que justifique a responsabilização da instituição pelos prejuízos decorrentes do golpe, o qual foi consumado exclusivamente em razão da conduta da vítima"; (c) "para que se caracterize a responsabilidade civil e, consequentemente, se obtenha a reparação por danos eventualmente sofridos, faz-se necessária a existência de um ato ilícito, bem como a ocorrência cumulativa de três pressupostos: (i) conduta ou atividade; (ii) nexo de causalidade; e (iii) dano. No que tange à conduta, trata-se de uma ação ou omissão do agente e poderá se exteriorizar por dolo ou culpa, gerando uma infração a um dever previamente estabelecido. No caso em tela, não há qualquer conduta do Requerido – seja por dolo ou culpa – que tenha gerado infração a um dever previamente estabelecido. Isso porque, conforme amplamente comprovado, o negócio jurídico firmado é válido tendo, inclusive, a ciência de todos os termos pela parte Requerida"; (d) "fato é que o banco recorrente não tinha como constatar haja vista que todas as credenciais de autorização foram validadas e o limite de crédito da parte apelada respeitado. Diga-se de passagem, que é perfeitamente possível gerir os limites de crédito, seja do cartão virtual, seja do cartão online, compras por aproximação, limite do cheque especial, limite para transações PIX, tudo por meio de aplicativo, incorrendo a parte apelada na falta do dever de cautela razoavelmente esperado nos tempos atuais"; (e) "ainda, que a parte Recorrida estaria com razão em pleitear ressarcimento indenizatório contra o banco Requerido pelo suposto dano sofrido, caso o ato criminoso tivesse sido praticado por algum funcionário ou preposto do Banco, o que não ocorreu, vez que se houve autorização e pagamento das ordem recebidas foi porque todos os requisitos foram preenchidos. Deste modo, não há como negar o fato de que, diante de todas essas circunstâncias, a instituição financeira requerida também assume uma posição passiva sendo a verdadeira vítima do ato criminoso".

O recurso foi processado, com apresentação de resposta pela parte apelada (fls. 301/311), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente.

2. As apelações, nos termos em que oferecidas, devolveram ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça, apenas e tão-somente, as deliberações da r. sentença efetivamente impugnadas, por força dos arts. 1.008, 1.010 e 1.013, do CPC/2015.

Deliberações da r. sentença recorrida, não atacadas por recurso de apelação, não foram devolvidas ao conhecimento deste Eg. Tribunal, visto que com ela as partes se conformaram.

Nesse sentido, quanto à limitação do conhecimento e julgamento à matéria efetivamente impugnada no apelo, as notas de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery: **(a)** "**Extensão da substituição.** A substituição pode ser total ou parcial, conforme a impugnação for total ou parcial. O efeito substitutivo do recurso só atinge a parte do recurso que for conhecida pelo tribunal. No mais, remanesce íntegra a decisão (ou parte dela) que não sofreu impugnação ou cuja parte do recurso não foi conhecida pelo tribunal." ("Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015", 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2047, nota 4 ao art. 1.008, o destaque sublinhado não consta do original); **(b)** "**Fundamentação.** O apelante deve dar as razões, de fato e de direito, pelas quais entende deva ser anulada ou reformada a sentença recorrida. Sem as razões do inconformismo, o recurso não pode ser conhecido" ("Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015", 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2055, nota III:7 ao art. 1.010, o destaque sublinhado não consta do original); e **(c)** "**Devolução.** O efeito devolutivo da apelação faz com que seja devolvido ao tribunal *ad quem* o conhecimento de toda a matéria efetivamente impugnada pelo apelante em suas razões de recurso. Recurso ordinário por excelência, a apelação tem o maior âmbito de devolutividade dentre os recursos processuais civis. A apelação presta-se tanto á correção dos *errores in iudicando* quanto aos *errores in procedendo*, com a finalidade de reformar (função rescisória) ou anular (função rescindente) a sentença, respectivamente. O apelo pode ser utilizado tanto para a correção de injustiças como para a revisão e reexame de provas. **A limitação do mérito do recurso, fixada pelo efeito devolutivo, tem como consequências: a) limitação do conhecimento do tribunal, que fica restrito à matéria efetivamente impugnada (*tantum devolutum quantum appellatum*); b) proibição de reformar para pior; c) proibição de inovar em sede de apelação (proibição de modificar a causa de pedir ou o pedido.**" ("Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015", 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2067, nota 2 ao art. 1.013, o destaque sublinhado não consta do original).

3. Mantém-se a r. sentença.

3.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e

subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: "RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOSÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. **1 - Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander").** 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau." (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u.,. j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: "**Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários**. Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. **Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação odo CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou**

pelo protesto indevido de título. (...) **Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1694), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas."** ("Direito Bancário", RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

3.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

"Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.° 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposo, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro." (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

"O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC." (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

"A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova". (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino,

"Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor", 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

3.3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, consequentemente, não têm o condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: "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" (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** "Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil** – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado". (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** "RESPONSABILIDADE CIVIL – **Dano**

moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido". (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).

3.4. Em demandas promovidas por correntistas imputando movimentações e pagamentos indevidos, em conta corrente, mediante serviço disponibilizado pelo banco via canal telefônico ou mediante uso de cartões eletrônicos, incumbe a este provar que as operações foram realizadas regularmente, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico, por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, *caput*, do CDC, e art. 333, II, do CPC/1973 (correspondente ao art. 373, II, do CPC/2015).

Nesse sentido, a orientação: **(a)** dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site: **(a.1)** "Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova. - **É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.** Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido." (STJ-3ª Turma, REsp 727843/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 15/12/2005, DJ 01/02/2006 p. 553 RDDP vol. 40 p. 145, o destaque não consta do original); e **(a.2)** "DECISÃO (...) **O acórdão recorrido encontra-se em consonância com o entendimento preconizado por esta Corte no sentido de que, nas ações declaratórias negativas, cabe à parte adversa a comprovação do ato ou fato negado pelo autor.** Nesse sentido: "PROCESSO CIVIL. ÔNUS DA PROVA. FATO AFIRMADO PELO AUTOR E CONFESSADO PELO RÉU. DESNECESSIDADE DE PROVA. CPC, ARTS. 333 E 334. PRECEDENTES. RECURSO DESACOLHIDO. **I - Em regra, o ônus da prova incumbe a quem alega o fato, sendo desnecessário provar os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, sendo igualmente certo, até porque proclamado pela lei, que, salvo nas declaratórias negativas, ao autor cabe a prova dos fatos constitutivos, e ao réu a prova dos fatos extintivos, impeditivos ou modificativos.** II - Tendo o acórdão concluído pela suficiência das provas dos autos para julgar procedente o pedido, o reexame do conjunto probatório resta vedado a esta instância especial, a teor do enunciado nº 7 da súmula/STJ." (REsp 161.629/ES, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJ 21.02.2000) Nego provimento ao agravo."(Ag 650254/MG, rel. Min. Fernando

Gonçalves, data da publicação: 21/09/2007, o destaque não consta do original); e **(b)** de Luiz Paulo da Silva Araújo Filho: "Assim, por exemplo, em ações nas quais alegue o consumidor que houve saques irregulares em sua conta corrente ou em sua caderneta de poupança, e o banco conteste afirmando que os saques foram feitos por cartão magnético, decerto do cliente. **O tema tem sido frequentemente analisado pela jurisprudência à luz da inversão do ônus da prova, em bora, a rigor, devesse ser tratado como simples alegação de defeito do serviço, desde que devidamente interpretada a expressão 'quando não fornece a segurança [neste caso patrimonial] que o consumidor dele pode esperar, constante do §1º do art. 14 do CDC, hipótese em que, para não ser responsabilizado, competiria ao banco provar que 'o defeito inexiste' (v. o §3º, I, do art. 14). Seja como for, também é admissível a inversão do ônus da prova, porque há notícias de saques efetuados com cartões 'clonados', além de outras falcatruas na realização de saques fraudulentos, sendo a alegação do consumidor, portanto, verossímil. Mesmo que não se considerasse verossímil a alegação, a hipossuficiência do consumidor é manifesta, porque não se pode negar a sua inferioridade, uma vez que não tem ele acesso aos conhecimentos técnicos do projeto ou do processo utilizado na execução do serviço, nem tem condições, ele mesmo, de tomar as medidas necessárias para evitar esse tipo de incidente, como poderia fazê-lo o banqueiro**. Dessa forma, deve o juiz inverter o ônus da prova em benefício do consumidor, se não entender, simplesmente, que compete ao banco provar que o defeito na prestação do serviço não existiu. **Não procederia, neste, eventual alegação do banco de que a prova lhe é impossível, ou extremamente difícil, porque para garantir ao cliente a segurança que do serviço se poderia esperar, e para assumir os riscos da atividade econômica, competiria ao banco tomar todas as medidas de controle possíveis. Nos Estados Unidos, *verbi gratia*, há anos os 'caixas eletrônicos' ou 'bancos 24 horas' são equipados com câmeras de filmagem ou máquinas fotográficas, que registram as imagens durante o funcionamento ou a intervalos de segundos. Do consumidor, em qualquer caso, é que não se pode exigir a prova *diabólica* de que *não sacou* o dinheiro**". ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", 2ª ed., Saraiva, 2009, SP, p. 15/16, o destaque não consta do original).

Ademais, é de se ver que compete à instituição financeira ré manter toda a documentação relativa à sua atividade, por imposição legal, enquanto não operar a prescrição e a decadência em relação aos atos nela consignados.

3.5. Reconhece-se a existência de falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré, consistente: (a) no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização das operações indevidas, especificadas na inicial e objeto da ação, em valor que muito difere das transações regularmente efetuadas pela parte autora consumidora; e (b) na insistência na cobrança indevida, objeto da ação, por débito relativo a lançamento fora do padrão de consumo da parte autora, que, mesmo depois de informada do ocorrido, a ré insistiu em adotar.

Diante das alegações das partes e da prova constante dos autos, reconhece-se:

(a) o autor, no dia 12/2/2025, fez solicitação por meio do aplicativo GetNinjas de um profissional para reparar o ar-condicionado de sua residência. No dia 13/2/2025, recebeu mensagem, via aplicativo WhatsApp, de um suposto profissional chamado Lucas Arcanjo, com quem foi conectado por meio do aplicativo. O suposto prestador enviou sua página da plataforma GetNinjas e perguntou se o Autor gostaria de realizar a troca do filtro do ar-condicionado (cf. fls. 55/61). Após trocas de mensagens com o suposto prestador de serviços, esse informou que precisaria ser pago um valor de R$75,00 pelo produto, para além do preço do serviço com terceira pessoa que faria a cobrança e a entrega do produto para a posterior instalação (fls. 03);

(b) o entregador chega na casa do autor e informa que o pagamento do filtro do ar-condicionado somente poder ser realizado em cartão de crédito ou de débito. Em seguida, o suposto entregador mostra na tela da máquina de cartão o valor de R$75,00 e pede para que o autor aproxime o cartão. Ocorre que, constou que a máquina apresentava um erro de conexão, e o suposto entregador afirma que poderia ser em razão da forte chuva que ocorreu aquele dia. Foi realizada uma segunda tentativa, na qual supostamente teria ocorrido o mesmo erro de conexão. Logo em seguida, Rafaela, da gerência do edifício do Autor, uma funcionária do edifício e outro morador do prédio chamam pelo nome do autor e, assim que ele se vira na direção dos dois, o suposto entregador corre em direção a sua moto e parte dali (cf. fls. 04);

(c) assim que pega seu celular, o autor nota uma notificação do Banco Santander, em que afirma que teria sido realizada uma compra no crédito, no seu cartão, no valor de R$2.300,00, em um estabelecimento chamado JeniferLimaVieira, o que está reproduzido também em sua fatura (cf. fls. 27);

(d) o autor lavrou boletim de ocorrência (fls. 62/63)

(e) o autor tentou resolver administrativamente com o banco, mas não obteve sucesso, bem como restou infrutífera suas tentativas no sítio eletrônico consumidor.gov.br, do Procon-SP e do Banco Central (cf. fls. 06);

(f) a operação impugnada na inicial foi realizada em valor expressivo, para o padrão dela, e fora do perfil da parte autora, visto que: **(d.1)** a parte ré não demonstrou a existência de constância de compras anteriores com valores próximos à objeto da presente ação, visto que as compras realizadas pela parte autora consistiam em valores baixos, nunca superiores a R$ 213,32 (cf. fls. 25/64); **(d.2)** o autor é advogado recém-formado e recebe salário no valor de 3.269,00, sendo que nos anos anteriores constava como dependente no imposto de renda (cf. fls. 22/24); **(d.3)** as faturas anteriores àquela em que foram realizadas as operações fraudulentas variavam no valor total entre R$ 217,16 e R$ 1.659,58 (cf. fls. 25/54), contrastando com o valor de R$ 3.616,69 cobrado na fatura impugnada

nestes autos (cf. fls. 26).

O ônus da prova da regularidade das operações ora impugnadas pela autora era das rés (CPC/2015, art. 373, II).

O defeito de serviço e culpa do réu ficou configurado, no que concerne à operação indevida, visto que: (a) não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas no cartão de crédito da autora; e (b) não impediu a utilização ilícita do cartão em valor fora do perfil da autora.

Nesse sentido, quanto ao reconhecimento da existência de defeito de serviço da instituição financeira, para operações realizadas com cartão impugnadas pelo cliente, em que não demonstrada foram por ele realizadas, envolvendo valores expressivos e fora do respectivo perfil de uso, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a)** "**DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Cartão de Crédito. Compra não efetuada pelo autor. Inexigibilidade reconhecida. Má prestação de serviços decorrente da clonagem de cartão. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de comprovação da legitimidade da operação. Aplicação dos artigos artigo 6º, inciso VIII, 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira que, ademais, responde pelos gastos manifestamente incompatíveis com o perfil dos usuários dos serviços. Sentença mantida**. DANO MORAL. Inscrição em cadastros de inadimplentes decorrente do indevido apontamento que configura ato ilícito. Dano in re ipsa. Indenização devida. Pedido de redução do valor fixado negado. Sentença mantida. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Verba honorária fixada em 20% sobre o valor da causa. Redução. Impossibilidade. Fixação que deve corresponder a valor compatível que remunere com dignidade o trabalho desenvolvido pelo profissional. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO." (38ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1037763-87.2015.8.26.0100, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 28/06/2017, o destaque não consta do original); **(b)** "**INDENIZAÇÃO − CARTÃO DE CRÉDITO − DESPESAS IMPUGNADAS − USO INDEVIDO MEDIANTE FRAUDE − TRANSAÇÕES QUE FOGEM AO PERFIL DO CORENTISTA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO, CONSIDERADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO** − INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA − INSCRIÇÃO DO NOME EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - DANO MORAL CONFIGURADO − MONTANTE ADEQUADO − APELAÇÃO IMPROVIDA" (22ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1000446-21.2016.8.26.0003, rel. Des. Matheus Fontes, j. 22/06/2017, o destaque não consta do original); e **(c)** "Ação declaratória c/c indenização − Transações com cartão de crédito da autora − Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) − **Responsabilidade objetiva da ré − Súmula 479 do STJ − Aplicação da teoria do risco do empreendimento − Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC − Incontroversa a utilização do cartão de crédito da autora para realização de transações financeiras por terceiros − Requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de todas as cautelas para que dados pessoais da autora não chegassem ao**

conhecimento de terceiros e tampouco coibir a consumação de gastos manifestamente incompatíveis com o padrão de consumo (perfil) da autora (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexigibilidade do débito bem reconhecida – Recurso negado. Dano material – Dano material não demonstrado – Recurso provido. Dano moral – Sentença não reconheceu dano moral – Recurso não conhecido. Recurso provido em parte, na parte conhecida." (13ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1011157-95.2015.8.26.0011, rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 21/09/2016, o destaque não consta do original).

Nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial da parte autora, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade do réu.

Em sendo assim, é de se reconhecer a existência de falha na prestação do serviço pela instituição financeira, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão magnético da parte autora, falha esta que permitiu a ação de fraudadores.

3.6. Reconhecida a inexigibilidade do débito relativo à operação descrita na inicial, de rigor, a manutenção da r. sentença, na parte em que julgou "PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R $2.300,00 ("JENIFERLIMAVIEIRA"), de 13 de fevereiro de 2025 (fl. 27), devendo o réu proceder ao estorno do lançamento e de todos os encargos decorrentes do não pagamento do referido valor, o que já deveria ter feito em cumprimento a antecipação deferida".

3.7. Isto é o quanto basta para o julgamento de procedência, em parte, da ação.

Desnecessário perquirir sobre as demais questões alegadas pelas partes, visto que qualquer entendimento adotado não alteraria o julgamento do presente recurso, ante a fundamentação adotada.

4. Desprovido o recurso, em razão da sucumbência recursal da parte apelante, nos termos do art. 85, §11, do CPC/2015, majora-se em 20% o valor da verba honorária sucumbencial fixada contra ela, em quantia certa, percentual este que se mostra adequado ao caso dos autos.

5. Em resumo, o recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária, em razão da sucumbência recursal da parte apelante, nos termos *supra* especificados.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

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

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator