



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101455

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006326-34.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A., são apelados VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA e INES DELUCA DO NASCIMENTO.

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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32.173

APELAÇÃO Nº: 1006326-34.2025.8.26.0405

APELANTE: BB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A.

APELADAS: INÊS DELUCA DO NASCIMENTO E OUTRA

COMARCA: OSASCO

JUIZ “A QUO”: AIRTOM MARQUEZINI JÚNIOR

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória e Indenizatória. – Banco – Cartão de crédito – Golpe do “motoboy” – Sentença de parcial procedência – Insurgência exclusiva da Primeira Ré que não prospera – Preliminar – Ilegitimidade passiva “ad causam” – Fundamentação sobre ausência de responsabilidade que se confunde com o mérito – Mérito – Situação fática incontroversa - Criminosos que se passam por intervenientes de Empresa de entrega de presentes e se utilizam dos dados do cartão da Autora gerenciado pela Ré, para o desvio de quantia elevadíssima – Transações realizadas em curtíssimo lapso temporal, beneficiando pessoa desconhecida – Hipótese de fraude no âmbito de atuação da Apelante – Responsabilidade configurada – Ônus probatório do fornecedor em comprovar a correspondência das transações como perfil da consumidora - Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do CDC e das súmulas nº 297 e 479 do E. STJ – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Não configuração – Atuação omissiva culposa da Ré, diante de graves falhas de segurança – Dever de ressarcir os prejuízos sofridos – Configuração – Dano moral - Reconhecimento – Adversidades que superam, e muito, o mero dissabor tolerável – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Valor adequado de acordo com a lesão causada, e em consonância com os precedentes desta c. Câmara - Precedentes. Sentença mantida. Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto em face da r. Sentença de fls. 284/294, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na “Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Pedido de Indenização por Danos Morais”, ajuizada por Inês Deluca do Nascimento, em face de “BB Administradora de Cartões de Crédito S.A.” e “Visa do Brasil Empreendimentos Ltda.”, confirmando a tutela de urgência concedida; para declarar a inexistência dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

débitos lançados em 19 de fevereiro de 2005, na forma como descrito, e condenar a Primeira Ré a restituir à Autora o valor equivalente, se for o caso e tenha ocorrido o respectivo pagamento, de forma simples, e ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Quanto à Segunda Ré, foi reconhecida a sua ilegitimidade passiva “ad causam”, com a extinção do Feito, sem a resolução do mérito em face daquela, com a condenação da Autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita.

Inconformada, apela exclusivamente a Ré “BB Administradora” (fls. 300/337), iniciando sua exposição com extenso retrospecto dos fatos processuais que entende relevantes, e preliminarmente aponta a sua ilegitimidade passiva “ad causam”, dado que não teria contribuído de qualquer forma para a ocorrência do ilícito descrito.

Quanto ao mérito recursal em si, essencialmente aponta que não há o que se falar em falha na prestação dos seus respectivos serviços, tampouco responsabilidade de sua parte pelos eventos elencados, dado que os débitos impugnados foram devidamente contraídos pela Autora, mediante o uso de sua senha e dados pessoais, cuja manutenção e sigilo seriam de sua responsabilidade, mesmo que diante da interpelação do mencionado “motoboy”, fato que restou incontroverso.

Desta forma, e diante de suas ações preventivas, pugna pela aplicação dos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso “II”, do Código de Defesa do Consumidor, com o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, ou do terceiro fraudador, especialmente por se tratar de fato ocorrido em ambiente externo.

Nesta ordem de ideias, assevera que a comprovação do desrespeito ao perfil do consumidor seria ônus processual da própria consumidora, na forma dos precedentes que colaciona, discorrendo sequencialmente sobre o tema.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, apresenta teses a relativizarem a aplicação dos termos da Súmula nº 479, do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, com a legitimidade da relação contratual e da cobrança, diante do princípio da obrigatoriedade dos Contratos.

Ainda, impugna o reconhecimento dos danos morais em face da Autora, bem como o valor da indenização fixada, apontando exagerada.

Por fim, diante das teses apresentadas acima, também impugna sua condenação à restituição dos valores indevidamente pagos, e ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Requer, por fim, o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença, com o final reconhecimento da improcedência da Demanda.

Recurso processado regularmente, com apresentação das Contrarrazões (fls. 341/344 e 345/347).

É o breve Relatório.

Cuida-se de “Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Pedido de Indenização por Danos Morais”, ajuizada por Inês Deluca do Nascimento, em face de “BB Administradora de Cartões de Crédito S.A.” e “Visa do Brasil Empreendimentos Ltda.”, alegando para tanto, em apertadíssima síntese, que ao utilizar o cartão de crédito gerenciado pela Primeira Ré, e fornecido pelo sistema da Segunda Ré, sendo certo que na data do seu aniversário, foi interpelada via telefônica com a informação que seria encaminhado um presente em seu endereço, com a necessidade do pagamento de uma pequena taxa para tal fim.

Por tal motivo, foi enviado um “motoboy” até a sua residência, que após tentativas de pagamento da taxa simbólica, informou que a “maquininha” estaria com defeito, comprometendo-se a retornar posteriormente com novo aparelho.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contudo, veio a descobrir posteriormente que foi vítima do chamado “golpe do motoboy”, momento em que seus cartões bancários foram clonados, e ato contínuo, utilizados para a realização de transações comerciais em seu nome, no valor de R\$ 37.639,72 (trinta e sete mil, seiscentos e trinta e nove reais e setenta e dois centavos).

Assim, entendendo que a transação somente foi realizada diante da culpa das Empresas Réis pela prática do golpe em falha de seu sistema de prevenção, pugnou pela declaração da inexigibilidade do débito, e a condenação daquelas na devolução dos valores indevidamente retidos, e ao pagamento de indenização pelos danos morais que entende ter sofrido, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Respeitadas profundamente as razões recursais apresentadas, o Recurso de Apelação interposto não deve ser acolhido, mantida a integralidade da r. Sentença questionada.

De plano, quanto a ilegitimidade passiva “ad causam”, tal alegação, ao menos na forma como exposta, se trata de questão nitidamente de mérito, dado que o fundamento essencial apresentado pela Recorrente para tanto seria a ausência de responsabilidade de sua parte pelo ocorrido, o que dispensa maiores considerações.

Ademais, também resta clara a imputação de culpa no exercício de sua atividade empresarial descrita na causa de pedir narrada na petição inicial a buscar a responsabilização da Requerida pelos fatos lá descritos, e assim, inerente o liame subjetivo entre tais e os pedidos realizados, sendo que, como já mencionado, eventual configuração, ou não, da responsabilidade da Instituição Financeira Ré, é matéria afeta ao mérito da Lide.

Quanto ao mérito recursal em si, destaca-se que os fatos narrados na Exordial, e que serviram de base para a parcial procedência da Ação restaram incontroversos, buscando a Empresa Apelante afastar sua responsabilidade pelos

eventos narrados, essencialmente pugnando pela aplicação dos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso “II”, do Código de Defesa do Consumidor, com o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, ou do terceiro fraudador, especialmente por se tratar de fato ocorrido em ambiente externo.

Todavia, e como bem pautado na r. Sentença de Primeiro Grau, as transações descritas, totalizando a incrível quantia de R\$ 37.639,72 (trinta e sete mil, seiscentos e trinta e nove reais e setenta e dois centavos), foram realizadas em um intervalo de menos de 04 (quatro) minutos, sempre com o mesmo favorecido, as quais foram amplamente contestadas administrativamente pela Autora.

Ainda, consta que o próprio sistema de segurança da Requerida interpelou e impediu uma das transações, justamente, diante do seu caráter suspeito, restando desconhecido o motivo pelo qual as mesmas transações, em valores altamente extravagantes, para o mesmo beneficiário, não foram bloqueadas.

E ainda nesta senda, em sentido completamente oposto do quanto alegado pela Apelante, o ônus em comprovar a pertinências das transações de acordo com o perfil de consumo do seu correntista é da própria Instituição Financeira, Fornecedora, pois, conforme entendimento sedimentado de longa data nesta Colenda Câmara, os fatos narrados na exordial devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelos quais a Requerida responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em interpretação em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, da Insigne Corte Especial, nos seguintes termos:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”

“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, restando comprovado que a ação criminosa se deu no âmbito das operações bancárias, uma vez que os estelionatários se passaram por Prepostos de terceira Empresa, de maneira extremamente astuciosa, e utilizaram livremente o cartão de crédito gerenciado pela Empresa Recorrente, com o desvio de valor altíssimo, em operação altamente suspeita, revelando sérias falhas de segurança no serviço prestado, inclusive com o conhecimento dos dados dos respectivos cartões e do telefone pessoal da consumidora, sua data de aniversário, e etc.

Ademais, não há que se falar em culpa exclusiva da Apelada no caso concreto, pois, como visto, as operações bancárias realizadas pelos fraudadores se deram em valor exacerbado, de forma destoante ao perfil de consumidor da Requerente.

Neste aspecto, e novamente em sentido contrário do arguido em sede recursal, é reconhecida a responsabilidade do Recorrente em aplicar contramedidas eficazes para a mitigação dos danos causados, que ultrapassem as campanhas de prevenção, e também possuam aspecto prático de eficácia, máxime quando cientes da frequência notável que tais golpes têm sido realizados no cotidiano deste estado.

Nesta senda, em que pese a louvável campanha realizada para a prevenção destas espécies de fraude, evidente que tais campanhas publicitárias não tem o condão de inibirem o reconhecimento de sua responsabilidade quando tais fraudes ocorrem no caso concreto, e em seu âmbito de atuação.

De mais a mais, não bastasse tal premissa, o Réu não só não realizou qualquer ato inibitório, o que já caracterizaria omissão culposa de sua parte; como também, não prestou qualquer auxílio à Apelante, insistindo na cobrança desarrazoada dos valores questionados, somente inibidas mediante a concessão da tutela provisória no bojo destes Autos.

A propósito, neste mesmo sentido, já se manifestou esta Colenda

Câmara, conforme se extrai de Julgamento realizado na análise de caso análogo, cuja ementa do v. Acórdão ora se colaciona:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL - “Golpe do motoboy” - Sentença de parcial procedência - Inexigibilidade dos débitos reconhecida - Insurgência da autora. DANO MORAL - Falha na prestação de serviço evidenciada - Autora, vítima de ação criminosa - Retirada do magnético em residência do cliente por estelionatários que se passam por prepostos da instituição financeira ré - Fortuito interno - Aplicação do que disposto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade civil de natureza objetiva da ré - Realização de movimentações financeiras atípicas - Compras realizadas no cartão de crédito que destoam do padrão de consumo do cliente - Dever da ré de garantir a segurança dos serviços prestados - Danos extrapatrimoniais - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Negativa na solução administrativa do problema - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Importância que traduz corretamente o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Precedentes desse E. TJSP - Sentença de parcial procedência reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.”. (Apel. nº 1002798-91.2021.8.26.0482 – Rel. Lavínio Donizetti Paschoalão – Presidente Prudente – 30/09/21 – v.u.).

Logo, demonstrada a falha na prestação dos serviços da Empresa Ré, ao permitir que estelionatários fizessem uso de forma tão extravagante dos cartões de crédito que gerencia em nome da Autora, completamente fora do seu perfil de consumo, natural sua obrigação em ressarcir aquela pelos eventuais pagamentos indevidos realizados.

Ato contínuo, como visto no precedente supra, esta Colenda Turma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgadora possui entendimento pacífico no sentido que a cobrança de valores extravagantes, sem a prestação da devida assistência administrativa, gera aborrecimentos e contratempus que ultrapassam, e muito, o mero dissabor cotidiano suportável, gerando a lesão moral ao consumidor lesado.

Na mesma senda, o valor da indenização fixado se encontra consonante com aqueles usualmente aplicados por esta Colenda Câmara, de se mostram proporcionais e adequados com a espécie de lesão e a extensão do dano provocado à Apelada.

Sendo assim, não infirmadas as fundamentações de fato e de Direito expostas pelo D. Juiz “a quo”, infundadas as razões recursais, não há nada a reparar na r. Sentença de Primeiro Grau acertadamente proferida, ratificando-se seu teor, conforme os termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Derradeiramente, restam as Partes devidamente advertidas no presente que, caso haja a interposição de incidentes recursais completamente despropositados, com a mera repetição das teses recursais já analisadas, tal poderá ensejar a aplicação das multas processuais previstas nos artigos 80 e 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (AgInt no AREsp nº 888531/RS, Ministro Luís Felipe Salomão, DJ 15/03/2017).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, mantida na totalidade a r. Sentença proferida, majorando-se os honorários advocatícios sucumbenciais fixados exclusivamente em desfavor da Apelante para a proporção de 15% (quinze por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 11º do Código de Processo Civil.

Penna Machado
Relatora