



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000072546**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007259-34.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSÁLIA TEIXEIRA DA SILVA DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SHOPPING METRO TATUAPÉ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



Apelação cível nº: 1007259-34.2025.8.26.0008

Apelante: Rosália Teixeira da Silva dos Reis

Apelado: Shopping Metrô Tatuapé

Comarca de origem: Foro Regional VIII – Tatuapé – 1ª Vara Cível (São Paulo/SP)

**Voto nº 1.982**

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. RESPONSABILIDADE DE SHOPPING CENTER. Ação indenizatória por danos morais decorrentes de fraude ocorrida em caixa eletrônico instalado em dependências do shopping. Sentença que extinguiu o feito quanto ao banco por acordo e julgou improcedente o pedido contra o shopping por ausência de prova do fato do serviço e do nexo causal. Recurso da autora sustentando responsabilidade solidária e falha no dever de segurança. Inversão do ônus da prova não automática. Ausência de elementos concretos que evidenciem defeito do serviço ou omissão específica. Improcedência mantida. Recurso não provido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação cível interposta por Rosália Teixeira da Silva dos Reis contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 1ª Vara Cível do Foro Regional VIII – Tatuapé, que: (i) extinguiu o feito com resolução do mérito quanto ao Banco do Brasil S.A., em virtude de transação celebrada entre as partes (art. 487, III, “b”, CPC); e (ii) julgou improcedente o pedido em face do Shopping Metrô Tatuapé, por ausência de prova do fato do serviço e do nexo de causalidade, reputando não atendido o ônus probatório da autora (art. 373, I, CPC).

A apelante sustenta, em síntese, que há relação de consumo e responsabilidade solidária do Shopping, que teria falhado no dever de segurança ao permitir a ocorrência do “golpe da troca de cartões” nos caixas 24 horas instalados em suas dependências; invoca o CDC (arts. 2º, 3º, 7º, 14), inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), hipervulnerabilidade do idoso e precedentes do TJSP acerca de fraudes em caixas eletrônicos situados no interior de estabelecimentos comerciais; requer a reforma para condenação em danos morais.

Em contrarrazões, o Shopping Metrô Tatuapé pugna pela manutenção integral da sentença: afirma total ausência de prova quanto a defeito do serviço e nexos causal (art. 373, I, CPC), culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC), inexistência de relação de consumo com o condomínio/Shopping, inaplicabilidade da Súmula 479/STJ, e descabimento da inversão do ônus da prova; requer majoração dos honorários em grau recursal (art. 85, §11, CPC).

**É o relatório, passo ao voto.**

**O recurso não comporta provimento.**

A controvérsia recursal cinge-se à verificação de existência de defeito na prestação de serviços imputável ao Shopping (fato do serviço) e respectivo nexos causal com os danos alegados e eventual dever de reparação dos danos.

A sentença assentou que a autora não comprovou o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, CPC), ressaltando a inexistência de prova do fato do serviço e do defeito na prestação imputável ao Shopping, bem como a ausência de demonstração de nexos causal entre conduta do recorrido e os prejuízos —prejuízos que, de todo modo, foram objeto de transação com o Banco.

Esse quadro processual, aliado à opção das partes pelo julgamento antecipado sem robusta instrução e ausência de elementos probatórios que evidenciem defeito do serviço do Shopping ou nexos causal, autoriza a manutenção do *decisum*, à luz da regra do art. 373, I, CPC e da própria instrumentalidade da prova (como bem destacou o juízo “a quo”).

É certo que há jurisprudência no TJSP reconhecendo, em hipóteses

específicas, a responsabilidade solidária do estabelecimento comercial quando demonstrada a falha do dever de segurança associada ao autoatendimento bancário instalado em suas dependências.

Todavia, tais precedentes exigem lastro probatório concreto (v.g., imagens, registros, dinâmica fática, demonstração de omissão específica, correlação com “fortuito interno” do fornecedor), o que não se verifica nestes autos —por opção das partes e ônus não cumprido pela autora. A sentença pontuou, com acerto, que não houve demonstração do fato do serviço nem do defeito (CDC, art. 14, §1º) atribuível ao Shopping, além de não se comprovar a participação causal do recorrido no evento danoso.

Ademais, a própria narrativa recursal reforça que o prejuízo material foi composto por acordo com o Banco do Brasil, que extinguiu o feito em relação ao corréu (art. 487, III, “b”, CPC). A imputação residual ao Shopping, sem prova específica de falha e nexos causal, não se sustenta.

A inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) não é automática; exige verossimilhança das alegações ou hipossuficiência técnica do consumidor. Aqui, além de não haver demonstração específica de hipossuficiência técnica impeditiva da prova, o acervo trazido não ultrapassa um conjunto unilateral (BO, representações, extratos e telas), insuficiente para atribuir ao Shopping o defeito de segurança e o nexos causal. Não se trata de negar a condição de vulnerabilidade típica do consumidor e, no caso, a idade, mas de reconhecer que o ônus mínimo de fundamentação probatória não foi atendido, motivo pelo qual não há base para inverter o encargo probatório em desfavor do recorrido.

A defesa do recorrido também invocou a excludente do art. 14, §3º, II, CDC (culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro), típica em hipóteses de engenharia social e “troca de cartões”, especialmente quando não há demonstração de falha sistêmica do fornecedor ou de omissão específica no dever de segurança que contribua causalmente para o dano. Em cenários sem prova de defeito do serviço do Shopping, a ruptura do nexos constitui fundamento autônomo para rejeitar o pleito indenizatório.

De todo modo, a sentença não precisou valer-se da excludente, bastando a constatação da inexistência de prova do fato constitutivo e do nexo, razão suficiente para a improcedência.

Em caso semelhante assim se decidiu:

APELAÇÕES - Ação de indenização por danos morais e materiais - Golpe da troca de cartões ocorrido em caixa eletrônico localizado em agência bancária no interior de shopping center - Acordo celebrado entre autora e o banco requerido, já excluído da lide - Demanda que prosseguiu em face do estabelecimento comercial (shopping center) e da empresa de segurança patrimonial terceirizada - Demanda julgada parcialmente procedente, apenas quanto aos danos morais - Apelo das duas corrés - Relação de consumo - Responsabilidade solidária - Eventos que ocorreram dentro do estabelecimento comercial de responsabilidade da corré Condomínio Shopping Center Lapa e cuja segurança era de responsabilidade da corré Souza Lima - Efeitos do acordo celebrado entre autora e uma das devedoras solidárias que não se estendem às demais corrés - Expressa ressalva de que a quitação se deu parcialmente, apenas em relação à corré excluída da lide, com pretensão da requerente de indenização em face da conduta por ela atribuída às outras corrés - Precedentes do C. STJ. DANOS MORAIS - Inocorrência - Ausência de tentativa de solução pela via administrativa quanto a essas duas corrés - **Inexistência de prova de restrição, abalo ao crédito ou prejuízo à subsistência - Situação que configura mero dissabor - Sentença reformada - Demanda improcedente.** Dá-se provimento aos recursos. (TJSP; Apelação Cível 0011412-16.2023.8.26.0100; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025)

À vista do que consta dos autos, a sentença recorrida se mostra juridicamente adequada e fundamentada; a motivação é bastante e toca os pontos essenciais da lide (ônus da prova; ausência de demonstração de fato do serviço e nexo causal; julgamento antecipado requerido pelas partes; acordo com o Banco). Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP, mantém-se a sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotando-se suas razões como parte integrante deste voto.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação, mantendo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente a sentença, por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP; e majora-se a verba honorária (art. 85, §11, CPC) de 10% para 12% sobre a base fixada na sentença, observados os parâmetros legais.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**