



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052341

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009493-57.2023.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que são apelantes MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA e BANCO BRADESCARD S/A, é apelada JOSEFA BISPO HENRIQUE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009493-57.2023.8.26.0590

APELANTES: MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA E BANCO BRADESCARD S/A

APELADA: JOSEFA BISPO HENRIQUE

INTERESSADOS: ITAÚ UNIBANCO S/A, BANCO CSF S/A E VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA

COMARCA: SÃO VICENTE

VOTO Nº 30.221

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Cartão de crédito - Autora - Não reconhecimento do lançamentos de despesas nas faturas - Mastercard e Banco Bradescard - Admissibilidade da legitimidade passiva - Partícipes da mesma cadeia de consumo - Responsabilidade solidária - Exegese do art. 7º, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90.

Autora - Vítima de fraude do denominado "golpe do motoboy" - Falsário - Realização de compras e empréstimo bancário - Valores - Não correlação ao perfil de consumo - Reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário - Réus - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei nº 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ.

Autora - Direito à declaração de inexigibilidade do débito - Fundamento - Restabelecimento da situação patrimonial.

Autora – Indenização por danos morais - Cabimento - Descontos incidentes sobre o benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, e perda de tempo útil para a resolução da questão na esfera judicial e extrajudicial - Conduta dos réus - Ofensa a direito da personalidade - Valor indenizatório - Juízo - Arbitramento - Atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC) - **Pedido inicial - Procedência - Sentença - Manutenção.**



Apelos dos réus desprovidos.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “...*Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, declarando inexigíveis, frente à autora, os valores referentes às despesas e saques especificado no quadro de fls. 07/08, cabendo aos réus estornar das faturas dos respectivos cartões de crédito da autora aqueles indevidamente lançados, afastando quaisquer encargos moratórios derivados do não pagamento das despesas inquinadas, sendo que, no caso do Banco Itaú Unibanco, este deve cancelar o empréstimo de tomou número 2378980640-9, representado pelo instrumento de fls. 37/43, com restituição dos valores eventualmente pagos pela autora para quitação daquele, compensando-se estes com eventual crédito em favor daquela em razão do empréstimo, com correção monetária a partir dos respectivos pagamentos e crédito de valores, o que deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença; condeno os réus, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no importe de R\$ 5.000,00, que deverá ser corrigida monetariamente a partir desta fixação, com incidência de juros moratórios calculados de forma simples, a contar da citação, nos termos do art. 406, do Código Civil, extinguindo o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, as partes vencidas arcam com as custas e despesas processuais da parte contrária, além de honorários advocatícios do patrono daquela, fixados em 10% sobre o valor da causa, condenação também solidária. Ficam as partes advertidas, desde já, que eventuais embargos de declaração opostos sem o devido cabimento (ar. 1.102, do Código de Processo Civil), sujeitam o recorrente ao pagamento de multa de até 2,0% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil, da qual não fica dispensada a parte beneficiária da assistência judiciária gratuita quanto ao pagamento, por não estar albergada tal imposição nas hipóteses legais para tanto. Para fins de prequestionamento, se tem por inexistente violação a*

qualquer dispositivo constitucional ou infraconstitucional invocado e pertinente à matéria em debate. Publique-se. Int.” (fls. 1166/1181).

Rejeitaram-se os embargos de declaração opostos pelo Banco CFS S/A (fls. 1189). Os réus apelaram. A Mastercard arguiu a ilegitimidade de parte. A instituição financeira que administra o cartão de crédito é quem responde pelo ilícito. A solidariedade não se presume. Decorre da lei ou do contrato. Não integra grupo econômico com os demais réus. É apenas a detentora da bandeira do cartão. Incabível a restituição dos valores cobrados, exclusivos das instituições financeiras. Exalta a inexistência de danos morais. Pretende a reforma da sentença (fls. 1194/1211).

O Banco Bradescard também arguiu ilegitimidade passiva. É mera administradora do cartão. Não contribuiu para a fraude. Não falhou na prestação do serviço. Não identificou a comunicação do ocorrido pelos canais disponíveis. Descabida a inversão do ônus probatório. A culpa é exclusiva da vítima ou de terceiro. Alternativamente, postula que os juros moratórios da indenização por danos morais incidam do arbitramento. Pretende a reforma da sentença (fls. 1224/1256).

A autora contrarrazoou (fls. 1268/1279 e 1280/1287). O Itaú Unibanco S/A realizou o depósito judicial e requereu a extinção do feito (fls. 1289/1291 e 1292/1297).

É O RELATÓRIO.

Reconhece-se a solidariedade entre os réus (art. 7º, parágrafo único, da Lei 8.078/90). São integrantes da mesma cadeia de consumo. Há cessão da marca para a utilização das tarjetas. A parceria comercial objetiva a captação de clientes. Ambos são responsáveis pelo fato. Sobre a matéria, magistério de Cláudia Lima Marques:

“O parágrafo único do art. 7º traz a regra geral sobre a solidariedade da cadeia de fornecedores de produtos e serviços. Aqui a ideia geral é o direito de ressarcimento da vítima-consumidor (art. 6º, VI, c/c art. 17 do CDC), uma vez que o microsistema do CDC geralmente impõe a responsabilidade objetiva ou independente de culpa (art. 12, 13, 14, 18, 20 do CDC). O CDC permite assim a visualização da cadeia de fornecimento através da imposição da solidariedade entre os fornecedores.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, página 223, in Revista dos Tribunais de São Paulo).

As pessoas jurídicas atuam de forma coligada e coordenada. Assumem a obrigação pelos danos causados ao consumidor.

Consta da causa de pedir: *“...2.1. No dia 08.03.2023 por volta das 14 horas, a autora – pessoa muito humilde, rústica e de poucas luzes - recebeu uma ligação telefônica se identificando como um funcionário Roberto Santos - da Central de Segurança dos Cartões Mastercard/Visa– protocolo 20230387430988 - que informou que o sistema de segurança da operadora de cartões havia identificado operações suspeitas naquele exato momento através de algumas compras realizadas com os cartões da autora de Bandeira Mastercard/Redeshop e Visa/ Visaeletron (Banco Itaú Unibanco/ Cartão Carrefour/ Bradescard Casas Bahia/ Banco Santander e CEF), solicitando que em caso de não reconhecimento das compras deveria a autora telefonar para o telefone 08007252025 ou 08008913679 para efetuar a contestação/cancelamento das operações imediatamente. 2.2. Como a autora se encontrava de posse de seus cartões e não havia feito nenhuma transação financeira ou comercial, a autora atendeu ao pedido formulado e entrou em contato com o telefone indicado, tendo sido atendida pela Central de Segurança dos Cartões Mastercard/Visa para fazer as informações necessárias. 2.3. Antes de iniciar os relatos dos problemas para a Central de Segurança indicada, o atendente da ligação realizou diversas confirmações dos “dados de segurança” da autora em conjunto com objetivo de “não existir quebra de sigilo bancário” e confirmar se tratar da pessoa da autora, tais como: i) nome completo (autora falou o primeiro nome e o atendente completou*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o restante); ii) informação do número do CPF da autora (sendo que o suposto funcionário falou os primeiros três números, a autora disse os três números em Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 25/07/2023 às 13:06, sob o número 10094935720238260590. Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1009493-57.2023.8.26.0590 e código KUf7BERJ. fls. 3 sequência e o funcionário complementou a informação); iii) nome da genitora da autora (funcionário falou o primeiro nome da mãe e a autora complementou o restante); iv) data de nascimento (autora falou o dia e o funcionário completou com a sequência relacionada ao mês e ano); v) forma de pagamento das faturas dos cartões (débito automático ou não), vi) confirmação de análise de operações financeiras realizadas no dia anterior e no mesmo dia da ligação (algumas verdadeiras e realmente presentes no extrato da autora com dia da operação e outras consideradas supostamente fraudulentas realizadas naquela data da ligação). Foi deixado ainda um número de protocolo com a autora, à saber: 202303865-98372, bem como o nome do atendente: Carlos Silva. 2.4. Acreditando em toda a situação, mormente pelo fato de estar falando com o telefone indicado (canal oficial das empresas de cartão de crédito), bem como por conta de toda a confirmação de dados existentes, além do fornecimento do nome do atendente e do número de protocolo (o que fez com que a autora se sentisse muito mais segura), a autora teve o contato direcionado para uma central de atendimento eletrônico e ali como normalmente ocorre junto aos contatos realizados via fone com instituições financeiras e de crédito, deparou-se com um “menu eletrônico” onde foi solicitado pela “máquina” que: i) digitasse o número de protocolo recebido no contato anterior, ii) fizesse através do Menu a escolha correspondente a bandeira do cartão que queria fazer a reclamação (1) Mastercard/Redeshop (2) Visa/Visa Electron) iii) posteriormente o menu informava dentre as opções existentes que a autora deveria digitar o seu CPF e/ou o número dos cartões que estava em suas mãos em que supostamente ocorreram as operações fraudulentas informadas no contato inicial para que fossem cancelados, iv) posteriormente a opção (9) para falar com um dos atendentes - sendo

que nesse momento enquanto a autora digitava, somente “sinais sonoros” eram ouvidos, não despertando assim nenhuma desconfiança por parte da autora. 2.5. Após esse procedimento, surgiu em linha um “novo atendente” de nome Júlio Chaves, muito educado, se identificando como do setor de cancelamento de operações Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron, que informou uma lista de operações supostamente fraudulentas não reconhecidas pela autora no contato anterior de cada um dos cartões informados, confirmou com a autora se os cartões realmente estavam em seu poder, e confirmou o cancelamento dessas operações, solicitando inclusive que a autora aguardasse em linha para fornecimento de um novo número de protocolo para sua segurança e confirmação do cancelamento regular dessas operações. 2.6. Todavia, após alguns momentos aguardando em linha, a autora recebeu a informação de que todas essas contestações estavam sendo negadas pelo “Sistema eletrônico”, porque o sistema indicava que teriam sido realmente realizadas com os respectivos cartões através de utilização de suas senhas pessoais, razão pela qual seria impossível o cancelamento das operações. 2.7. Muito nervosa, a autora reiterou o pedido de cancelamento dizendo que não concordava com a solução apresentada pela Central de Segurança, pois todos os cartões estavam em posse da mesma e jamais haviam sido emprestados a ninguém, nem tampouco fornecido nenhuma senha a terceiros, quando então foi sugerido pelo atendente Júlio Chaves que ela poderia pedir a investigação do problema para o setor técnico de fraudes dos cartões Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron e após análise desse departamento, se nada fosse encontrado, todas as operações seriam canceladas assim como os cartões que estivessem em posse da autora e seriam emitidos novos cartões. 2.8. Para que isso pudesse ser feito e para que a autora pudesse demonstrar que realmente não havia realizado nenhuma das operações, bem como para segurança da própria autora, ela deveria “cortar todos esses cartões plásticos ao meio no sentido de inutilizar a tarja magnética de todos”, colocar em um envelope lacrado e endereçado ao departamento de fraudes/ cancelamento de cartões da Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron, e que em até 2 horas no máximo, um portador devidamente identificado com crachá do próprio setor técnico de fraudes da empresa seria encaminhado ao endereço da autora para fazer a retirada desse envelope para fins de análise. Este documento é cópia do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

original, assinado digitalmente por FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 25/07/2023 às 13:06, sob o número 10094935720238260590. Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1009493-57.2023.8.26.0590 e código KUf7BERJ. fls. 5 2.9. Informou ainda que se a autora tivesse em seu poder um telefone celular com algum aplicativo das instituições financeiras que estivessem associadas as bandeiras dos cartões Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron, deveria também encaminhar o celular para análise para que fosse constatado que nenhuma operação havia sido realizada pelo telefone, e que no máximo em 3 dias úteis, um portador iria realizar a devolução do aparelho juntamente com os novos cartões. 2.10. Para fins de segurança da operação, o funcionário que falava ao telefone ainda fez a confirmação integral do endereço da autora (solicitando a mesma que confirmasse apenas o número da residência para fins de segurança), informou o nome do Portador que iria retirar o envelope (Rodrigo), que compareceria ao local em um carro da empresa de placas GGC 8662, esclarecendo também que o Portador estaria acompanhado de um “policia” para evitar qualquer problema de extravio do material que estava no envelope, tudo para que a autora pudesse se certificar que a entrega era segura e forneceu-lhe um novo número de protocolo (20233527814261) - atendente Júlio Chaves, referente a essa operação. 2.11. Sem nada desconfiar, ainda mais pelo fato de que o atendente da Central de Segurança informada sabia os dados relacionados ao endereço da autora, e tinha fornecido todos os detalhes referente a seus dados pessoais e bancários e até mesmo sugerido o acompanhamento da polícia para com o caso em tela, a autora concordou com todas essas instruções e procedeu na forma como orientada, colocando no respectivo envelope os cartões com a tarja magnética cortada, o respectivo celular (desligado) e passou a aguardar o portador do banco. 2.12. Dentro do prazo o portador compareceu ao endereço da autora na qualidade de enviado do setor técnico de fraudes portando um crachá de identificação com seu nome (Rodrigo) e com os símbolos da Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron, acompanhado de uma pessoa com um distintivo metalizado da Polícia Civil no pescoço que se identificou como sendo Investigador Bruno (policia enviado para garantir a segurança do

transporte do envelope), e após receber das mãos da autora o envelope lacrado, explicou a mesma que aquele envelope era destinado para o setor competente para análise de fraudes, confirmando que o prazo para resposta era de até 48 horas, e estando tudo correto, ele mesmo pessoalmente viria trazer um novo envelope lacrado com o celular da autora e com os cartões novos emitidos até o dia 11.03.2023 (Sábado) até o meio-dia. 2.13. A autora aguardou o comparecimento do portador para trazer seus novos cartões e o celular de volta na data designada, porém isso não ocorreu. 2.14. No Domingo pela manhã (12.03.2023) a autora então passou a telefonar para os telefones originariamente indicados da central de atendimento dos cartões Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron (08007252025 ou 08008913679) para reclamar sobre o fato de não terem devolvido seu celular, nem tampouco os cartões novos prometidos, momento no qual após contar sua história ao atendente descobriu que: i) foi advertida que as centrais de reclamações dos produtos vinculados as bandeiras Mastercard e Visa são diferentes; ii) que as reclamações realizadas anteriormente nunca existiram regularmente em sistema, iii) que era bem provável que a autora tivesse sido vítima de um golpe – popularmente conhecido como Golpe do Motoboy - e que deveria nesse momento bloquear todos os seus cartões e posteriormente comparecer as instituições financeiras vinculadas as bandeiras Mastercard/Redeshop e Visa/Visaeletron para fazer as contestações e cancelamentos dos cartões e das operações; iv) deveria comparecer pessoalmente a uma delegacia de polícia para realizar um Boletim de ocorrência e contar todos os problemas e levar até as instituições financeiras; 2.15. A autora, então, passou a ligar para as instituições financeiras via fone para comunicar efetivamente os problemas existentes para saber se haviam sido realizadas operações nesses dias e bloquear todos os seus cartões, o que foi realizado regularmente com auxílio de parentes que vieram socorrer a autora naquele momento vez que a mesma se encontrava muito nervosa e desesperada, obtendo assim os seguintes números de protocolo: i) Banco Itau-Unibanco – fone: 0800 720 3030 - Domingo 10h30min – Atendente: Claudio Soares – protocolo 20230327661291; ii) Banco Santander – fone: 0800 702 3535 - Domingo 10h48min – Atendente: Pedro Silvano – protocolo 20230318132980 ; iii) Cartão Carrefour (Banco CSF S/A) Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 25/07/2023 às 13:06, sob o número 10094935720238260590. Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1009493-57.2023.8.26.0590 e código KUf7BERJ. fls. 7 fone: 0800 718 2222 – Domingo 11h10min – atendente: Gleice Ferreira – protocolo 20230322964461; iv) Bradescard (Cartão Casas Bahia) - fone: 0800 701 2704 – Domingo 11h30min- atendente: Paula Vieira; v) Banco CEF - fone: 0800 726 0101 – Domingo 11h55min – atendente: Mariane Matias. 2.16. A autora ainda se dirigiu a delegacia de polícia da região próxima a sua residência para poder realizar um Boletim de ocorrência como lhe foi orientado, porém no Domingo não pode ser atendida, uma vez que segundo informações que lhe foram transmitidas a Delegacia estava sem sistema, tendo sido orientada a retornar no dia seguinte de manhã para fazer isso. 2.17. No dia seguinte, 13.03.2023 a autora compareceu a delegacia de polícia (3º DP de S. Vicente) e fez o Boletim de ocorrência nos termos que seguem. 2.18. Posteriormente a autora foi comparecendo as respectivas instituições financeiras e tomando ciência das operações fraudulentas ocorridas sem o seu conhecimento e consentimento, e dos respectivos prejuízos existentes, contestando todas elas, tudo como passamos a listar abaixo: BANCO ITAU-UNIBANCO Cartão Data Estabelecimento RSHOP/Mastercard (cartão débito) Que Bom Gesso (Guarujá) Valor RSHOP/Mastercard (cartão débito) R\$ 800,00 Que Bom Gesso (Guarujá) RSHOP/Mastercard (cartão débito) R\$ 428,00 Que Bom Gesso (Guarujá) 08.03 R\$ 750,00 RSHOP/Mastercard (cartão débito) Que Bom Gesso (Guarujá) Saque Banco 24h R\$ 1.200,00 R\$ 1.500,00 Cartão de crédito VISA PLATINUM Que Bom Gesso (Guarujá) 1/4 x R\$ 300,00 Cartão de crédito VISA PLATINUM R\$ 1.200,00 Que Bom Gesso (Guarujá) 1/4 x R\$ 338,75 Cartão de crédito VISA PLATINUM Audemir Vieira Vas 1/7 x R\$ 201,48 R\$ 1.355,00 TOTAL: R\$ 8.643,36 08.03 Cartão Carrefour Que Bom Gesso (Guarujá) Valor 08.03 Cartão Carrefour R\$ 500,00 Que Bom Gesso (Guarujá) 08.03 Cartão Carrefour R\$ 400,00 Que Bom Gesso (Guarujá) 08.03 Cartão Carrefour R\$ 450,00 Que Bom Gesso (Guarujá) 08.03 Cartão Carrefour R\$ 800,00 Que Bom Gesso (Guarujá) -1/3 x R\$ 470,00 08.03 Cartão Carrefour R\$ 1.410,00 Que Bom Gesso (Guarujá) -1/6 x R\$ 393,45 09.03 Cartão Carrefour R\$ 1.180,35 Que Bom Gesso (Guarujá) -1/3 x R\$ 316,68



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

09.03 Cartão Carrefour R\$ 950,04 Que Bom Gesso (Guarujá)- 1/3 x R\$ 200,00
09.03 Cartão Carrefour R\$ 600,00 Que Bom Gesso (Guarujá)- 1/3 x R\$ 366,68
09.03 Cartão Carrefour R\$ 1.100,04 Que Bom Gesso (Guarujá) R\$ 200,00 TOTAL:
R\$ 7.590,43 BRADESCARD (CARTÃO CASAS BAHIA) Cartão Data
Estabelecimento 08.03 Cartão Casas Bahia Valor Aldemir Vieira – 1/3 x R\$ 330,68
08.03 Cartão Casas Bahia R\$ 992,04 Que Bom Gesso (Guarujá) 08.03 Cartão
Casas Bahia R\$ 400,00 Que Bom Gesso (Guarujá) -1/6 x R\$ 284,20 08.03 Cartão
Casas Bahia R\$ 1.705,20 Que Bom Gesso (Guarujá) 08.03 Cartão Casas Bahia R\$
300,00 Que Bom Gesso (Guarujá) -1/6 x R\$ 350,00 08.03 Cartão Casas Bahia R\$
2.100,00 Que Bom Gesso (Guarujá) -1/6 x R\$ 241,70 TOTAL: R\$ 6.947,44 R\$
1.450,20 2.19. Ressalte-se que após o encaminhamento de toda a documentação e
análise das instituições financeiras e de crédito requeridas – salientando que
praticamente todas as compras foram realizadas nessa empresa Q BOM GESSO (do
Guarujá) o cancelamento das operações e o ressarcimento dos valores foram
completamente negados (mesmo existindo seguro do cartão), salientando que como
máxime do absurdo o banco Itaú-Unibanco exigiu que fosse realizado um Contrato
de Empréstimo para suprir a conta que ficou negativa (15 x R\$ 551,49), o que se
demonstra em verdadeiro absurdo. 2.20. Da mesma forma, o Cartão Carrefour e o
Cartão Casas Bahia se negaram a proceder ao cancelamento das operações, tudo
consoante se comprovam nos Este documento é cópia do original, assinado
digitalmente por FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO e Tribunal de Justica do
Estado de Sao Paulo, protocolado em 25/07/2023 às 13:06 , sob o número
10094935720238260590. Para conferir o original, acesse o site
<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o
processo 1009493-57.2023.8.26.0590 e código KUf7BERJ. fls. 9 documentos anexos,
salientando desde logo que o cartão Carrefour existe um seguro para operações
cujo ressarcimento foi negado. 2.21. Destarte, diante do caso em tela, nada mais
resta ao autor do que ingressar em juízo objetivando o amparo do Poder Judiciário
a fim de poder fazer valer seus direitos, nos termos que seguem, anotando desde
logo que, salvo melhor juízo, a situação em epígrafe se amolda ao ENUNCIADO N°
13 da Colenda Subseção II de Direito Privado do TJSP1, nos termos que passamos a
demonstrar:” (fls. 2/9).

A autora impugnou a transação. Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

A propósito, a questão sobre a inversão probatória foi definida no julgamento do agravo de instrumento nº 2202585.70.2024.8.26.0000 (fls. 1128/1135).

As transações se deram por cartão de crédito no valor de R\$ 8.643,36 (Banco Itaú Unibanco), R\$ 7.590,43 (Banco CSF - Cartão Carrefour) e R\$ 6.947,44 (Bradescard - Casas Bahia), todas em 8.3.2023, mais o empréstimo bancário nº 2378980640-9, cuja fraude o Banco Itaú reconheceu e realizou o depósito 1 da condenação (fls. 7/8, 37/43, 1289/1291 e 1292/1297).

A autora comunicou o fato aos réus (fls. 6). Lavrou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

boletim de ocorrência (fls. 35/36). Nega a utilização do meio de compra. Há nítida indicação de fraude. As quantias não se correlacionam ao perfil de consumo, aposentada, que percebia na ocasião R\$ 937,00 mensais (fls. 50).

Era de incumbência dos réus a checagem, em tempo real, da regularidade do ato. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado, impedindo a operação. Nesse aspecto reside a culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil). No contexto, a responsabilidade também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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 por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Os réus não protegeram a autora dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a Súmula 479 do STJ:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

"GOLPE DA TROCA DE CARTÃO". AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. Sentença de improcedência, com conseqüente apelo da autora. Não ocorrência de fortuito externo. Caixa eletrônico, ainda que instalado nas dependências de mercado, incrementa a atividade explorada pelo banco, que deve responder pelos riscos de tal empreendimento. Hipermercado recorrido que

aceitou a instalação de terminal eletrônico do Banco 24 Horas, disponibilizado pela corré TecBan, nas suas dependências, de modo a criar atrativo aos seus clientes, o que certamente lhe trouxe benefícios, aos quais corresponde, em contrapartida, o dever de cuidado e proteção dos seus fregueses. Legitimidade da Companhia Brasileira de Distribuição e da corré TecBan igualmente reconhecida, pois a máquina de autoatendimento utilizada pela consumidora está situada nas dependências de um de seus estabelecimentos. Transações não autorizadas ou reconhecidas pela cliente. Contexto probatório a demonstrar o direito à devolução da quantia indevidamente utilizada da conta corrente. Responsabilidade solidária dos corréus recorridos, que não comprovaram a inexistência de defeito na prestação do serviço, nem a existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Dano moral. Ocorrência. Situação vivenciada pela autora apelante que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Transação bancária indevida que além de privá-la de importância significativa, causou diversos transtornos e desgastes para solução administrativa da questão, todas sem sucesso. Dano indenizável "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), em atenção às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico dos réus e em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia suficiente para reparar o abalo psicológico sofrido. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1092596-11.2022.8.26.0100; Relator (a): JAIRO

BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe da troca de cartões praticado por meliante contra o autor no recinto de caixa de autoatendimento bancário situado no interior de supermercado. Solidariedade passiva de todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Reconhecimento da responsabilidade solidária do estabelecimento comercial em que instalado o caixa de autoatendimento e da empresa de tecnologia responsável por sua implantação e gerência. Saque no valor de R\$ 500,00 e compra indevida no valor de R\$ 3.500,00, além da quitação da primeira de 10 parcelas no de compra no valor de R\$ 9.000,00, realizada com o cartão de crédito do autor. Fato comunicado com presteza à autoridade policial e ao banco. Operações realizadas que destoaram do perfil do usuário do cartão. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Ordem de restituição dos valores das operações contestadas pelo usuário do cartão. Pedido inicial julgado procedente. Sentença em parte reformada. Recurso interposto pelo autor provido em parte, improvido o do banco. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso interposto pelo autor e negaram provimento ao recurso manifestado pelo banco. (TJSP; Apelação Cível 1006246-17.2019.8.26.0038; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2020; Data de Registro: 27/11/2020).

PROCESSO - Rejeição da alegação de nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide. PROCESSO – Rejeição da arguição de ilegitimidade passiva arguida pela ré Companhia Brasileira de distribuição. ATO ILÍCITO – Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço por ambos os réus, consistente 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 de operações indevidas, em valor expressivo e fora do perfil da parte autora portadora do cartão. RESPONSABILIDADE CIVIL - Caracterizado o defeito de serviço, consistente em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar, solidariamente, a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL – Manutenção da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$5.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento - O defeito de serviço e o ato ilícito, consistentes em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de

autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, configuram, por si só, fato gerador de dano moral, e apresentam gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, porquanto capaz de ofender a dignidade e a honra subjetiva dele. DANO MATERIAL - Manutenção da r. sentença, na parte em que julgou procedente a ação para "condenar solidariamente, as rés ao ressarcimento de R\$5.252,54 (cinco mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos de real), mediante restituição e/ ou cancelamento de cobrança de empréstimos decorrentes do evento danoso, com atualização desde a data do evento danoso" - A realização de operações indevidas parte autora, em razão de defeito de serviço dos réus, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio da parte titular do cartão. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Manutenção da verba honorária fixada em favor do patrono da parte autora - A verba honorária assim arbitrada atende o disposto no art. 85, § 8º, do CPC/2015, com observância dos parâmetros indicados no § 2º, do mesmo artigo, e o montante fixado se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, no caso dos autos. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1004736-51.2020.8.26.0161; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2022; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

22/02/2022)

Passível a declaração de inexigibilidade dos débitos, cujo fundamento é o restabelecimento da situação patrimonial.

A conduta dos réus não se pautou no exercício regular do direito (art. 188, I, do Código Civil). Cuidou-se de ilícito. Os lançamentos atingiram a aposentadoria da autora, verba de caráter alimentar. Viu-se desprovida do numerário para fazer frente às despesas do cotidiano. Perdeu ainda o tempo útil para a resolução do problema na esfera extrajudicial e judicial (fls. 6/7). Caracterizou-se a ofensa a direito da personalidade. O dano moral é inerente ao fato. Dispensa comprovação (*in re ipsa*).

No que diz respeito à quantificação do valor indenizatório, o pressuposto é a justa recomposição pelo padecimento anímico. A verba não tem como cunho enriquecedor, ao tempo em que se reveste do propósito punitivo e desestimulador, visando a que os ofensores não reiterem o ato. Sobre a questão, precedente jurisprudencial assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA. 1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito. 2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalidade, devendo ser mantida. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016).

Nesse sentir, equânimes os R\$ 5.000,00 estabelecidos na origem, consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC).

Por fim, ao contrário do que pretende o Banco Bradescard, os juros moratórios incidem da citação (art. 240 do CPC), e não do arbitramento. Inaplicável a Súmula 362 do STJ que diz respeito à atualização monetária e não aos juros de mora.

Considera-se prequestionada a matéria (fls. 1254/1256).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** aos apelos. Na fase recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa em desfavor dos recorrentes.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR