



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001280025**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010073-06.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA, são apelados/apelantes CARLOS ALBERTO DE ANDRADE JÚNIOR e MAGAZINE LUIZA S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do autor e deram parcial provimento aos recursos das rés. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1010073-06.2025.8.26.0562**

Apelante/Apelado: Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda

Apelante/Apelado: Magazine Luiza S/A

Apelado/Apelante: Carlos Alberto de Andrade Júnior

Mm. Juiz de Direito: Luciana Castello Chafick Miguel

Comarca: Santos – 2ª Vara Cível

**Voto nº 20.809**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação do autor e das rés – Preliminar de ilegitimidade passiva da empresa titular da bandeira de cartão de crédito – Preliminar afastada – Bandeira do cartão que faz parte da cadeia de consumo e deve ser responsabilizada solidariamente pela falha na prestação/fornecimento dos serviços bancários – Mérito – Compra realizada em nome do autor no comércio eletrônico da Magazine Luiza, mediante cartão de crédito de bandeira Mastercard - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Rés que não se desincumbiram de seu ônus probatório em demonstrar a regularidade da compra, e tampouco a contratação do cartão de crédito pelo autor – Operação manifestamente fraudulenta, a qual deveria ter despertado a atenção dos fornecedores – Inexistência de indícios de que a vítima concorreu para o dano – Falha na prestação do serviço – Declaração da inexistência de relação jurídica com o réu Mastercard que era de rigor – Outrossim, necessidade de condenação das rés na obrigação de fazer de reativar a conta do autor no comércio eletrônico, bem como de cancelar o cartão de crédito – Danos morais configurados – Circunstâncias que superaram o mero dissabor – No que concerne ao *quantum*, o montante de R\$ 3.000,00 revela-se adequado para compensar os prejuízos sofridos pelo requerente, à luz da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – Recurso dos rés parcialmente provido – Recurso do autor desprovido.**

Trata-se de sentença (fls. 354/365), cujo relatório se adota, que, em

sede de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Carlos Alberto de Andrade Júnior em face de Magazine Luiza S/A e Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda, julgou procedentes os pedidos para “1- *DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre autor e MASTERCARD NO BRASIL LTDA; 2- CONDENAR a corré MASTERCARD NO BRASIL LTDA a proceder o bloqueio e cancelamento do cartão objeto dos autos e CONDENAR a corré MAGAZINE LUIZA S.A a restabelecer a conta do autor em sua plataforma on-line, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 até o limite 20.000,00. 3- CONDENAR as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), atualizados na forma do artigo 406 do Código Civil a partir desta sentença*”. Em virtude da sucumbência, as rés foram condenadas no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Irresignada, recorreu a ré Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda (fls. 441/449), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, uma vez que o BIN 549167 é emitido exclusivamente pelo Banco Itaú. Defende, nesse sentido, que o Banco Itaú é o administrador do cartão objeto da lide, bem como o responsável pelo lançamento e cobrança de valores, sendo o único que pode atender às determinações do juízo. Salaria que a Mastercard não é instituição financeira, sendo que não emite e tampouco administra cartões de crédito e não possui nenhum contrato entabulado com o autor. No mérito, aduz, em síntese, a ausência de responsabilidade pelos fatos narrados, uma vez que a atividade da requerida não se confunde com a da instituição financeira administradora do cartão, sendo que não há previsão legal que imponha solidariedade entre bandeira e banco emissor. Argumenta, nesse sentido, que houve indevida responsabilização da ré, bem como indevida condenação ao pagamento de indenização. . Forte nessas premissas, propugna pelo acolhimento da preliminar, ou, subsidiariamente, a reforma da r. sentença, para que seja julgada totalmente improcedente a demanda autoral.

O recurso da ré Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda é tempestivo e preparado (fls. 450/457).

Irresignado, recorreu o autor (fls. 460/470), aduzindo, inicialmente, a necessidade de fixação de multa cominatória tanto para a ré Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda, quanto para a corré Magazine Luiza S/A, para assegurar o cumprimento das obrigações de fazer impostas. Assevera que a ambiguidade do texto do dispositivo dificulta o adequado cumprimento de sentença. Destaca que, até o presente momento, a ré Mastercard não efetuou o bloqueio do cartão. Defende, outrossim, a necessidade de majoração da multa fixada pelo juízo de origem. Outrossim, argumenta a necessidade de condenação das rés ao pagamento dos danos sofridos pelo autor em decorrência da perda da chance de efetuar a compra de refrigerador em promoção, diante o bloqueio indevido de sua conta. Nesse sentido, requereu a reforma parcial da r. sentença, para que seja fixada multa cominatória para o cumprimento da obrigação de fazer pela Mastercard, bem como que as rés sejam condenadas ao pagamento de R\$ 1.726,65 em virtude da perda da chance.

O recurso do autor é tempestivo e preparado (fls. 471/472).

Por sua vez, também recorreu a ré Magazine Luiza S/A (fls. 474/479), aduzindo, em síntese, que não há prova nos autos de que a requerida tenha praticado qualquer ato ilícito, apto a configurar o dever de reparar. Defende, nesse sentido, que não foi demonstrada o nexos causal entre os atos da empresa requerida e os propalados danos. Argumenta, outrossim, que tampouco foi comprovado abalo à personalidade ou dignidade do autor. Nesse sentido, requereu a improcedência da demanda ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

O recurso da ré Magazine Luiza S/A é tempestivo e preparado (fls. 480/481).

Intimadas, as partes apresentaram contrarrazões (fls. 491/497, 498/502 e 507/519).

### **É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com

indenização por danos morais, ajuizada por Carlos Alberto de Andrade Júnior em face de Magazine Luiza S/A e Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda.

Para escoreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 354/356):

*“CARLOS ALBERTO ANDRADE JUNIOR propôs a presente AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA proposta por em face de MAGAZINE LUIZA S.A. E MASTERCARD NO BRASIL LTDA, alegando, em síntese, que, em 06/02/2025, foi surpreendido por e-mail enviado pela correquerida Magazine Luiza, informando a aprovação de uma compra de micro-ondas Electrolux no valor de R\$ 880,59, sob o pedido nº 1409970438762270, a ser retirada em loja física na cidade de Cubatão/SP, cidade onde não reside. Contestou a compra no Magazine Luiza e solicitou o cancelamento imediato, por temer a retirada do produto por terceiros e posterior responsabilização pelo pagamento. Ocorre que, durante o atendimento, foi-lhe informado que a compra teria sido realizada com cartão de crédito em nome de “Alberto de A. Junior”, bandeira Mastercard, final 4701, que afirma desconhecer. Ressaltou que seu nome completo é Carlos Alberto Andrade Junior, não guardando relação com o nome registrado no cartão utilizado. Ainda, ao tentar obter o número completo do cartão fraudado, com a finalidade de comunicar a operadora e proteger-se de novas fraudes, teve seu pedido negado pela atendente da corré Magazine Luiza. A mesma atendente se recusou a cancelar a compra imediatamente, exigindo que o autor se dirigisse pessoalmente à loja de retirada, localizada em outra cidade, o que efetivamente fez. Na unidade indicada, a preposta da ré recusou-se a cancelar a compra e não realizou a entrega do produto. Diante da gravidade dos fatos e temendo novas fraudes, registrou Boletim de Ocorrência e continuou buscando*

*resolução junto à Ré. Somente após apresentar o B.O. e realizar diversos contatos telefônicos, obteve o cancelamento da compra fraudulenta. Assevera que a correquerida Magazine Luiza, sem qualquer justificativa plausível, inativou sua conta pessoal na plataforma, impossibilitando novas compras. Em consequência, deixou de adquirir uma geladeira Philco 413 litros, em promoção por R\$ 2.969,91, no dia 28/03/2025, valor que, posteriormente, subiu para R\$ 4.696,56, representando uma perda de oportunidade de R\$ 1.726,65. Aduziu que as rés descumpriram preceitos da relação de consumo e lhe causaram prejuízos. Por tais argumentos, pretende o cancelamento do cartão de crédito e a declaração de inexigibilidade de débitos realizados nele; seja a corrê Magazine Luiza compelida na reativação de sua conta junto à plataforma; sejam ambas as empresas condenadas no pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00. Requereu a tutela de urgência para que sua conta seja reativada na plataforma da requerida Magazine Luiza, bem como seja o cartão de crédito em nome Alberto de A. Junior com final 4701 bloqueado, a inexigibilidade dos débitos relacionados ao cartão de crédito objeto da ação, sob pena de multa diária de R\$ 500,00. Juntou documentos (fls. 13/33).*

*A tutela antecipada foi deferida para “determinar que o réu Mastercard proceda ao bloqueio do cartão de crédito em nome de Alberto de A. Junior com final 4701, bem como suspenda a cobrança referente ao referido cartão, no prazo de 05 dias, sob pena de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais), até o limite de 30 dias. DEFIRO, ainda, a tutela de urgência para que a requerida Magazine Luiza reative a conta do autor em sua plataforma, com alterações de senhas de acesso, sob pena de multa de R\$ 200,00 (duzentos reais), até o limite de 30 dias.” (fls. 73/75).*

*A corrê Magazine Luiza ingressou espontaneamente nos autos e apresentou contestação (fls. 86/93), impugnando, preliminarmente, a*

*gratuidade de justiça; arguindo preliminar de falta de interesse em agir. No mérito, aduziu que já houve o cancelamento da compra com estorno dos valores gastos, sendo o problema devidamente solucionado, inexistindo ilícito a corroborar a alegação de danos. Pugnou pela improcedência dos pedidos.*

*O autor formulou embargos de declaração da decisão que deferiu a tutela (fls. 112/113), sobrevindo decisão acolhendo os aclaratórios para “a corré Magazine Luiza cumprir a tutela de urgência, é de 05 dias e que a multa arbitrada às fls. 74, no valor de R\$ 200,00, é diária, para ambas as rés.” (fls. 114).*

*A corré Mastercard ingressou nos autos aduzindo não ser parte legítima a figurar no polo passivo da ação, pois atua exclusivamente como licenciadora da bandeira do cartão de crédito impugnado, sendo, pois, impossível o cumprimento do quanto determinado em sede de tutela (fls. 118/122).*

*Houve réplica (fls. 148/151).*

*A corré Mastercard apresentou contestação (fls. 152/172), arguindo preliminarmente sua ilegitimidade passiva e denunciando à lide a instituição financeira emissora do cartão. No mérito, aduziu não possuir acesso às faturas, cobranças e atendimentos aos clientes realizados em decorrência do cartão questionado nos autos. Afirma não possuir ingerência no contrato do cartão. Sustenta a inexistência dos danos morais. Pugnou pela improcedência. Juntou documentos (fls. 188/237).*

*O autor informou o descumprimento da tutela pela corré Mastercard (fl. 262/264), sobrevindo decisão que majorou a multa cominatória (fls. 268).*

*Conciliação infrutífera (fls. 333).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*As partes não manifestaram interesse na produção de outras provas”.*

Por fim, o douto juízo *a quo* proferiu sentença, nos termos já expostos.

Por proêmio, não merece prosperar a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* alegada pela apelante Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda., haja vista tratar-se de relação em que todas as empresas envolvidas na cadeia consumerista, isto é, a administradora do cartão, a operadora da bandeira e a instituição financeira, respondem, solidariamente, pelos danos sofridos pelo consumidor em decorrência da falha na prestação de serviços, conforme determina o artigo 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Deveras, à luz da denominada teoria da asserção ou *prospettazione*, as condições da ação devem ser aferidas a partir das afirmações deduzidas na petição inicial, de tal modo que a carência de ação deve ser reconhecida apenas quando possível constatar a ausência de uma das referidas condições em cognição não exauriente.

Nesse sentido, é a orientação do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(…) 6. As condições da ação são averiguadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade passiva 'ad causam', os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a inferência, **em um exame puramente abstrato**, de que o réu pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo do autor. (...)” (STJ, REsp 1769520/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/05/2019, DJe 24/05/2019, destaques nossos).

No caso em testilha, observa-se a pertinência subjetiva da apelante, a quem o autor imputa responsabilidade pelos fatos narrados na petição inicial e os consequentes prejuízos sofridos.

Ademais, os fundamentos invocados pela apelante, de que não seria responsável pelos prejuízos sofridos pela parte autora, imputáveis, conforme alega, a

terceiros, confundem-se notoriamente com o mérito da demanda. Com efeito, como ensina José Roberto dos Santos Bedaque:

“Se o autor indicar para figurar como réu no processo pessoa diversa daquela que, segundo a descrição fática por ele mesmo feita, participa da relação substancial, estará configurada a ilegitimidade passiva. Mas, se houver identidade entre o réu e a pessoa que, segundo o autor, deve suportar os efeitos da sentença, por figurar na relação substancial controvertida, ele será parte legítima. Se no curso do processo se apurar que o réu não participa da situação material descrita na inicial, o pedido será julgado improcedente. Em outras palavras, **a legitimidade é aferida com base no direito substancial afirmado pelo autor, não na sua efetiva existência. Se o réu negar a condição de devedor ou se impugnar a titularidade do crédito pelo autor, surge questão de mérito no processo.** A defesa é direta e tem natureza substancial: o réu impugna o fato constitutivo do direito do autor, tal como afirmado na inicial. Discute-se sobre a real existência do crédito pretendido pelo autor.” (BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual. São Paulo: Malheiros, 2006, pp. 280-281, destaques nossos).

Essa é a orientação do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE OBRIGAÇÃO C/C REPARAÇÃO DE DANOS - Pleito de inexigibilidade de débito decorrente de fraude de terceiro - **Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Empresa titular da bandeira do cartão de crédito que integra a cadeia de fornecimento - Responsabilidade solidária - Precedentes desta C. 14ª Câmara de Direito Privado - Hipótese de ilegitimidade passiva afastada.** RESPONSABILIDADE CIVIL - Prestação de serviços bancários - Autores, vítimas do "golpe do motoboy", entregaram cartão de crédito

a terceiro fraudador - Transações fraudulentas efetuadas mediante utilização do cartão de crédito dos autores que destoam parcialmente de seu padrão de consumo - Negligência dos consumidores que se soma à falha na prestação do serviço das rés - Responsabilidade objetiva (Art. 14, CDC) - Culpa concorrente reconhecida - Responsabilidade das rés por parte do prejuízo verificado - Sentença reformada neste ponto. REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Autores que fazem jus à repetição de 50% (cinquenta por cento) das despesas decorrentes da fraude Repetição que deve se dar de forma simples, não em dobro, visto que ausente a prova de má-fé (Art. 42, parágrafo único, CDC), e mediante eventual compensação. DANOS MORAIS - Falha na prestação de serviço que, embora tenha facilitado o cometimento da fraude por terceiros, por si só, não causou violação a direito da personalidade dos autores a ponto de caracterizar danos morais - Falta de acautelamento dos requerentes que também contribuiu para a execução da fraude - Hipótese de mero aborrecimento não indenizável - Sentença de improcedência reformada em parte - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007611-12.2019.8.26.0037; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2020, destaques nossos).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE INDÉBITO. Sentença de procedência parcial. Inconformismo de duas corrés. **Ilegitimidade passiva alegada pela bandeira e pela instituição financeira. Responsabilidade solidária na cadeia de fornecimento. Relação regida pelo CDC.** Transação irregular noticiada pela cliente. Operações sucessivas fora do perfil da cliente, que impugnou as operações. Cobrança das operações mantida. Fraude reconhecida pela outra corré, que providenciou o estorno da operação. Rés que mantiveram as cobranças e deixaram de informar o deslinde

favorável à cliente. Legitimidade passiva mantida. Sentença mantida. Honorários advocatícios das rés apelantes majorados para R\$1.500,00. Art. 85, §11, do CPC. Sentença mantida. Recursos não providos, nos termos da fundamentação.” (TJSP; Apelação Cível 1024219-56.2020.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2021, destaques nossos).

“INÉPCIA RECURSAL - Inocorrência - Repetição dos argumentos defensivos, que não impede a apreciação do recurso, cujas razões foram devidamente formuladas, sendo perfeitamente possível a compreensão dos motivos de irresignação da apelante - Preliminar rejeitada. **ILEGITIMIDADE PASSIVA - Como detentora da "bandeira" do cartão, a recorrente integra a cadeia de fornecedores e, portanto, é parte legítima para figurar no polo passivo desta demanda, na qual o autor pretende a declaração de inexigibilidade do débito a ele imputado em razão de falhas na prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC - Preliminar rejeitada.** AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Compras com cartão de crédito - As faturas com as transações impugnadas indicam a realização de compras em estabelecimentos distintos e em diferentes cidades do país a partir de setembro/2017 - As testemunhas ouvidas, afirmaram que o autor esteve em sua cidade no período em que as compras foram realizadas - Além disso, os valores são altos e incompatíveis com o perfil do apelado, retratado nas faturas anteriores a setembro/2017, cujos débitos não chegavam a R\$ 200,00 mensais - Por outro lado, a recorrente não trouxe aos autos provas de que as compras em questão foram realizadas pelo autor - Nem mesmo procedimento de investigação interna de idoneidade das transações foi juntado - De rigor, a manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos - Sentença de procedência mantida - Recurso desprovido, majorados os

honorários advocatícios de 10% para 15% do valor da causa” (TJSP; Apelação Cível 1004183-54.2018.8.26.0070; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Batatais - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2022; Data de Registro: 27/09/2022; destaques nossos).

“APELAÇÃO DOS RÉUS Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório - Transações impugnadas - Pedidos julgados procedentes para declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados e consectários da mora, bem como, condenar os réus, solidariamente, ao pagamento do valor de R\$5.000,00, a título de dano moral Pleito de reforma Impossibilidade Relação de Consumo **Preliminar de ilegitimidade suscitada pela ré Mastercard Afastamento Instituição parceira do Banco requerido e que se beneficia de clientes que utilizem sua bandeira Solidariedade (inteligência do art. 3º, § 2º c.c. art. 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor)** - Relação de Consumo Princípio do diálogo das fontes Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor Irregularidade das transações não impugnadas Cancelamento das despesas, sem a cessação das cobranças referentes aos encargos moratórios Débitos inexigíveis Dano moral Ocorrência Falha reiterada Descumprimento ao determinado em sede de tutela antecipada - Pleito de redução do quantum indenizatório Impossibilidade Montante adequado Recursos improvidos. APELAÇÃO DA AUTORA - Dano moral Majoração Impossibilidade Montante adequado à hipótese dos autos Relação contratual Inaplicabilidade da Súmula nº 54 do E. STJ - Honorários Proveito econômico irrisório, em relação à verba indenizatória pretendida Honorários fixados em R\$1.500,00, por equidade Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1006662-27.2021.8.26.0066; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2022; Data de

Registro: 20/09/2022, destaques nossos).

Não bastasse isso, a única informação obtida pela parte autora acerca do cartão utilizado na alegada fraude é a de que tem bandeira Mastercard.

Assim, de rigor a rejeição da preliminar arguida.

Superada a preliminar, inicialmente, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nessa senda, a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Ademais, convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica da parte autora, enquanto consumidora (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73).

Desta feita, malgrado, como regra, caiba ao autor o ônus de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, ao afirmar não ter realizado a compra impugnada, exigir a prova de tal fato equivaleria a comprovar fato negativo, providência essa cuja realização é impossível e não lhe pode ser exigida, de modo que aos réus, pelo disposto no inciso II do referido dispositivo legal, competia comprovar a higidez das transações.

Cumprido anotar que é cediço que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da fornecedora é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico a que está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Destarte, com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos aos seus clientes, o que restou descumprido no caso em testilha.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Todavia, os fatos retratados na presente demanda revelam inoperância dos réus no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco.

Nessa senda, sobreleva anotar que a compra de um forno de microondas realizada na conta virtual do autor no site da Magazine Luiza, com cartão de crédito da bandeira Mastercard, revela descompasso com o perfil do autor. Por proêmio, a compra foi realizada com entrega na cidade de Cubatão/SP, local em que o autor não reside. Outrossim, o cartão de crédito foi emitido no nome de “Alberto de A. Junior”, sendo que o nome completo do requerente é Carlos Alberto Andrade Junior.

Assim, malgrado a divergência das informações, e embora o autor tenha entrado em contato com as requeridas com o objetivo de cancelar a operação, estas permitiram que a compra fosse realizada, o que evidencia a falha na prestação dos serviços.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não se vislumbra nos autos que o autor não tenha atuado com a diligência e zelo esperados diante da ocorrência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de fraude, e tampouco que tenha deixado de zelar pela sua conta no site da requerida Magazine Luiza e seus dados pessoais.

Infere-se, portanto, a falha na prestação do serviço dos réus, porquanto deixaram de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança de seu sistema a seus clientes.

Ressalte-se, ainda, que as próprias requeridas reconheceram a impropriedade da compra, sendo que foi realizado, posteriormente, o seu cancelamento. Destarte, é incontornável a conclusão de que o autor não celebrou a operação impugnada.

Contudo, verifica-se que, malgrado o reconhecimento da ilegitimidade da compra, a ré Magazine Luiza cancelou a conta do autor, não permitindo a realização de compras em seu CPF. Por sua vez, a ré Mastercard deixou de proceder ao cancelamento e bloqueio do cartão utilizado no nome do autor.

Nesse sentido, verifico que a r. sentença de origem acertadamente condenou “*a corré MASTERCARD NO BRASIL LTDA a proceder o bloqueio e cancelamento do cartão objeto dos autos e CONDENAR a corré MAGAZINE LUIZA S.A a restabelecer a conta do autor em sua plataforma on-line, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 até o limite 20.000,00*”.

No que tange à ré Magazine Luiza, depreende-se da análise dos autos que a suspensão da conta do autor se deu exclusivamente em decorrência de fato de terceiro, que utilizou indevidamente da plataforma para a realização de compras.

Deveras, não se olvida que a empresa possui o direito da rescisão unilateral do contrato. Entretanto, o aceite dos Termos e Condições de Uso pelo usuário, possibilitando a suspensão dos serviços em caso de descumprimento das normas lá inseridas, não confere poder ilimitado à fornecedora na aplicação de sanções, tampouco a autorizam a desrespeitar os princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, sobretudo em se tratando de contrato de adesão.

Assim, no caso dos autos, a suspensão aplicada pela ré não foi justificada, bem como não oportunizou ao autor o direito de se defender adequadamente, de modo que era de rigor a condenação da ré Magazine Luiza na obrigação de fazer.

Por sua vez, no que tange à ré Mastercard, observo que esta tampouco demonstrou nos autos a efetiva contratação do cartão de crédito de final 4701 no nome do autor.

Cumprе ressaltar que, malgrado a alegação da ré no sentido de que o cartão foi emitido pelo Banco Itaú e a despeito de todas as explicações dadas sobre o BIN do cartão, nenhuma prova a respeito foi produzida nos autos.

Assim, a única certeza que se tem nos autos é que o autor foi vítima de fraudadores que invadiram sua conta na Magazine Luiza e realizaram compra mediante utilização de cartão de crédito fraudulento de bandeira Mastercard, conforme apontado às fls. 20/21, fato este não negado pela ré.

Portanto, correta a declaração de inexistência de relação jurídica entre a parte autora e a corré Mastercard, bem como a imposição à ré da obrigação de bloqueio do cartão de crédito, na medida em que é a única que, pelos elementos constantes dos autos, restou vinculada ao cartão.

Nesse contexto, cumpre observar que é plenamente admissível a cominação de multa para o cumprimento de obrigação de fazer nos termos dos artigos 497 e 537, ambos do Código de Processo Civil, sendo certo que inviável se torna sua restrição, uma vez que tal exclusão implicaria anular o caráter coercitivo das astreintes.

*“Art. 497. Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz, se procedente o pedido, concederá tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente”.*

*“Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser*

*aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito”.*

Assim, incabível o afastamento da multa cominatória, que visa ao cumprimento da ordem judicial, salientando-se que nenhum prejuízo haverá aos réus se a decisão for cumprida.

Sobreleva destacar, por oportuno, que, diferentemente do que alega a parte autora, não há qualquer ambiguidade no dispositivo da r. sentença, uma vez que a multa cominatória foi fixada em desfavor de ambas as rés (“*CONDENAR a corré MASTERCARD NO BRASIL LTDA a proceder o bloqueio e cancelamento do cartão objeto dos autos e CONDENAR a corré MAGAZINE LUIZA S.A a restabelecer a conta do autor em sua plataforma on-line, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 até o limite 20.000,00*”).

Por sua vez, no que tange à indenização por danos morais, verifica-se que o autor foi vítima de operação fraudulenta, quando esperava legitimamente pela segurança supostamente proporcionada pelas rés.

Ressalte que, no caso dos autos, a recusa por parte das requeridas em atender às solicitações de cancelamento por parte do autor fizeram com que este se deslocasse para a cidade para onde ia ser entregue a mercadoria (Cubatão/SP). Ocorre que, ao chegar ao local, os prepostos da empresa não efetuaram o cancelamento da operação e tampouco entregaram o produto ao requerente.

Não bastasse, há indícios de que os dados do autor tenham sido fragilizados perante terceiros, circunstância que facilitou a ação dos estelionatários.

Presentes estão, portanto, circunstâncias que sobrepujam os meros dissabores do cotidiano, sendo de rigor o reconhecimento da ocorrência dos danos morais.

Nesse sentido, pelas máximas de experiência, plenamente válidas

como meio de prova, dessume-se que houve frustração do autor em ter a segurança esperada sobre seus dados, fato que tem o condão de gerar perturbação psíquica intensa, de modo a atingir o arquétipo do denominado direito geral de personalidade, o que caracteriza a figura do dano extrapatrimonial (Cf., nesse sentido, CAPELO DE SOUSA, *Direito Geral de Personalidade*, Coimbra, 1998).

No que concerne ao *quantum*, há que se sopesar a conduta das partes, a intensidade e duração do dano, bem como o denominado valor desestímulo, destinado a dissuadir o ofensor de igual prática no futuro, no âmbito do princípio da prevenção (Nesse sentido, Le Tourneau e Cadiet, *Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

Nesse contexto, reputa-se adequada a redução do montante fixado em sentença para R\$ 3.000,00, que se revela mais adequado, apto a reparar o dano causado ao requerente sem causar deslocamento patrimonial indevido.

Ressalte-se que a parte autora não demonstrou a ocorrência de outros fatos mais gravosos, e tampouco houve a inclusão de seu nome em cadastros restritivos, de modo que é incabível a fixação de indenização no montante pretendido.

Por derradeiro, no que tange à alegação de perda de uma chance, cumpre destacar que, como lesão a um interesse aleatório, representa, em linhas gerais, a perda “*da oportunidade de obter uma determinada vantagem ou de evitar um prejuízo*” (SAVI. Sérgio. *Responsabilidade Civil por Perda de uma Chance*. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 1).

Nesse mesmo sentido é o conceito exposto por Sérgio Cavalieri Filho, para quem há perda de uma chance “*quando, em virtude da conduta de outrem, desaparece a probabilidade de um evento que possibilitaria um benefício futuro para a vítima, como progredir na carreira artística ou militar, arrumar um melhor emprego, deixar de recorrer de uma sentença desfavorável pela falha do advogado, e assim por diante. Deve-se, pois, entender por chance a probabilidade de se obter um lucro ou de se evitar uma perda*” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Responsabilidade Civil*. 10ª edição. São Paulo: Atlas, 2012, p. 81, destaques nossos).

O mesmo autor enfatiza que a perda da oportunidade de se obter uma vantagem difere diametralmente da perda da própria vantagem, denominada “**dano final**” (PETEFFI DA SILVA, Rafael. *Responsabilidade Civil pela Perda de uma Chance*. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 13). Nessa mesma linha, tendo em vista que nunca se saberá se aquele que praticou o ato danoso foi quem necessariamente causou o dano final, esclarece Fernando Noronha que: “***o dano não pode consistir na vantagem que era esperada, porque esta não passava de mera expectativa, que não há mais condições de saber se viria a concretizar-se, caso não tivesse ocorrido o fato antijurídico. (...) Portanto, é o prejuízo constituído pela perda da chance que vai ser objeto de reparação.***” (NORONHA, Fernando. *Direito das obrigações*. 3ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 704-705, destaques nossos. No mesmo sentido, vide MARTINS-COSTA, Judith. *Comentários ao Novo Código Civil*. Vol. V, Tomo II, coord. Sálvio de Figueiredo Teixeira. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 360)

Ocorre que, no caso dos autos, não foi demonstrada efetiva probabilidade de se auferir lucro ou evitar perda. Deveras, o autor se limitou a apresentar cópias do site da Magazine Luiza com o anúncio da geladeira por R\$ 4.199,00 (fl. 32). Não foi, entretanto, juntada nenhuma prova que denote anúncio por valor inferior.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso do autor e dou parcial provimento aos recursos das rés**, apenas para reduzir a indenização fixada a título de danos morais para R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Por derradeiro, esclareço que deixo de arbitrar verba honorária recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso da parte contrária não seja conhecido integralmente ou não provido (Tema Repetitivo 1059), bem como que haja fixação desde a origem.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator**