



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000088930**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011251-98.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado/apelante IVO PLAZZA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor. Negaram provimento ao recurso do banco réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1011251-98.2024.8.26.0020**

**Apelante/apelado: IVO PLAZZA**

**Apelada/apelante: PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**Origem: 05ª Vara Cível do Foro Regional XII – Nossa Senhora do Ó**

**Voto nº 18.650**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA.**

**CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. Ilícito praticado por fraudador, que logrou efetuar o débito de valor não autorizado pelo autor no cartão de crédito (R\$ 5.970,00). Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que não apresentou investigação interna, não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno ou bloqueio do valor logo, naquele momento em que os consumidores noticiaram a fraude. Falha no procedimento de verificação, o chamado "chargeback". Sistema de cartão de crédito que permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Tem-se que a instituição financeira ré não agiu de maneira eficiente. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor que destoava do padrão de consumo do autor. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Determinação de devolução dos valores referentes as transações impugnadas. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autor que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda do consumidor. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada procedente, em maior extensão, em segundo grau.*

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de **recursos de apelação** interpostos pelo autor **IVO PLAZZA** e pela instituição financeira ré **PORTOSEG S/A-CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, no âmbito da ação indenizatória material e moral.

A r. sentença (fls. 244/246)  **julgou parcialmente procedente a ação** com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: " *No mérito, o pedido é parcialmente procedente. A relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, pois a parte requerente figura como destinatária final dos serviços prestados pela requerida e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela referida lei, sobretudo quanto à vulnerabilidade material do consumidor (art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor). O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, sendo aplicado às relações de consumo a teoria da responsabilidade objetiva nos casos de dano oriundo da falha na prestação do serviço, seja porque o serviço não funcionou, funcionou de forma ineficiente ou, ainda, tardiamente. No caso dos autos, a falha na prestação de serviços restou incontroversa, tal como se passará a expor. De fato, ainda que o autor tenha sido ludibriado por terceiros, no chamado "golpe da maquininha", tem-se que a fraude só se concretizou por falha na prestação de serviços da ré. Incontroverso nos autos que o autor aceitou pagar R\$ 50,00 a pessoa estranha que se apresentou como mecânico, contudo, esta aplicou golpe por meio do qual foi cobrado o valor de R\$ R\$ 5970,00, através de duas transações simultâneas de R\$ 1.000,00 e R\$ 4.970,00, para o mesmo destinatário "PAG\*JongPereiralida GUARULHOS BRA". Em que pesem os argumentos da empresa ré, não há como se afastar sua responsabilidade no ocorrido, pois tais transações fogem por completo do perfil do consumidor. A realização de duas compras sequenciais em alto valor, para o mesmo destinatário, corrobora a fraude alegada. Tal comportamento de gasto foge da razoabilidade de um consumidor comum, pois denota um óbvio movimento de fraude, sendo certo que os sistemas de segurança do banco e da administradora do cartão não foram acionados ao ponto de barrar tais gastos. Frise-se que a tese, aliás, encontra-se sedimentada com a edição da súmula 479 do STJ, com a seguinte redação: "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 suma, impõe-se a declaração de inexigibilidade das duas transações impugnadas, tendo em vista a responsabilidade objetiva da mesma. Por outro lado, não se vislumbram danos de ordem moral passíveis de indenização. Os transtornos vividos pelo autor fogem do ordinário, mas estão diretamente ligados à prática delituosa de terceiro, não ao banco. Em que pese ter se aborrecido quando da ciência das transações bancárias fraudulentas, a simples ineficácia dos sistemas de segurança internos da ré, por si só, não autoriza a indenização por danos morais de forma automática. Ademais, a despeito a falha na segurança da ré, faltou também diligência ao autor quando da checagem do valor que estava*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*passando na maquininha com o seu cartão, sendo certo que a questão restringe-se ao prejuízo material e financeiro, já devidamente reparado com a condenação da ré nos danos materiais. Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.970,00, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora contados da citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação. E condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor postulado a título de danos morais, por representar a derrota objetiva experimentada. Publique-se. Intime-se."*

O banco réu interpôs recurso de apelação (fls. 249/261). Em síntese, alegou a inexistência de qualquer ato ilícito, uma vez que restou incontroverso nos autos que as compras reclamadas foram realizadas, realizadas por terceiros que tiveram acesso ao cartão e senha digitada pela própria parte autora, comprovando de não houve falha no sistema da empresa, pois a senha é de caráter pessoal e intransferível. Sustentou que a apelada foi vítima de um golpe, o que corrobora que a ré não possui qualquer ingerência sobre os fatos narrados. Ademais, alegou a ausência de danos materiais. Ao final, pugnou pela reforma da r. sentença para sua improcedência.

O autor também interpôs recurso de apelação (fls. 264/267). Em resumo, alegou a existência de danos morais passíveis de reparação. A parte pugnou pela fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 e a correção dos honorários sucumbenciais. E por fim, deduziu pedido de reforma da r. Sentença para sua total procedência.

O banco réu apresentou contrarrazões (fls. 273/288).

## **É O RELATÓRIO.**

Recursos formalmente em ordem, tempestivos, devidamente processados e com os recolhimentos dos preparos (fls. 262/263 e 268/269).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a

resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A APRECIAR OS RECURSOS.

### **1. Defeito do serviço bancário**

Na petição inicial, o autor (idoso contando com 79 anos na época dos fatos) afirmou que no dia 04/04/2024, estava dirigindo seu veículo quando o mesmo fez um barulho seguido de fumaça. Ao estacionar para entender o que estava acontecendo e um rapaz dizendo ser mecânico disse que iria lhe ajudar, que era só trocar um conector simples do carro. O serviço foi orçado no valor de R\$ 50,00 onde o autor tentou passar seu cartão vinculado à ré por duas vezes. Ocorre que após a transação, o autor percebeu que na verdade lhe foi cobrado o valor de total R\$ 5.970,00. Ressaltou que foi vítima de fraude, onde através de um programa malicioso, a máquina de cartões suprimiu os dígitos de decimais superiores as primeiras 02 casas após a vírgula. Destacou que os valores destoam ao seu padrão de consumo. Por tal razão, requereu a inexigibilidade do débito relativo a essa operação, a condenação da ré ao reembolso dos valores indevidamente utilizados em seu cartão de crédito (R\$ 5.970,00), bem como a condenação da instituição financeira a lhe indenizar dos danos morais que entende ter sofrido.

Na contestação (fls. 114/136), a alegou que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiro, não havendo qualquer falha na prestação dos serviços bancários. Informa ter a compra sido realizada com o cartão físico com chip e digitação correta de senha pessoal. Qualquer problema com a compra contestada decorreu de falta de cautela do autor no uso ou na guarda do cartão e não de falha do banco réu. No mais, negou a ocorrência de danos materiais ou morais alegados, sendo devida a cobrança realizada

### **Passo a apreciar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.**

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI

2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

**Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado pelo autor: operação não reconhecida no cartão de crédito. Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor (CDC), disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal.**

O banco réu em suas manifestações buscou demonstrar as seguintes excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º., incisos I e II do CDC): a) inexistência de defeito do serviço e b) culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Por isso, é necessário destacar o foco relativo ao ônus da prova: não era atribuição do autor (consumidor) provar a existência do defeito, mas sim do réu (fornecedor) provar aquelas excludentes (inexistência do defeito do serviço e culpa exclusiva do consumidor e de terceiro). Tratava-se, assim, de atribuição legal de ônus da prova e não de inversão operada pelo juiz. As premissas do julgamento incidência do CDC e atribuição do ônus de provar as excludentes de responsabilidade por fato do serviço facilitam a construção da fundamentação. Resta analisar-se, diante do conjunto probatório: a) se o serviço bancário revelou-se sem defeito e b) se o consumidor agiu com culpa exclusiva.

Se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos cartões de crédito foi concebido e regulamentado pelas próprias instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total) do sistema, possibilitando que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na inicial, apossando-se de senhas e cartões dos consumidores.

**No caso sob julgamento, o consumidor foi vítima, em 04/04/2024, de um golpe praticado por suposto mecânico, consistente no uso indevido do cartão de crédito do autor durante o pagamento dos serviços.**

Ao contrário do que sustenta o banco réu, o autor não foi negligente na guarda do seu cartão, mas vítima de ardiloso subterfúgio adotado por estelionatário, circunstância que, como visto acima, não exclui a responsabilidade da instituição financeira apelante por danos a seus consumidores, por se tratar de inequívoco fortuito interno, relacionado ao risco da atividade bancária. **Inexistência de culpa do consumidor.**

**Importante ressaltar que o autor não entregou o cartão e senha para o suposto mecânico, tampouco autorizou a transação impugnada. Através da tentativa de um pagamento legítimo o criminoso efetuou o pagamento de valor indevido e não autorizado pelo consumidor. Assim, cabia ao réu a comprovação da regularidade da operação, o que não ocorreu.**

Sobre o tema, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2201401-RJ, Terceira Turma, relator o Ministro MARCO AURELIO BELLIZZE, julgado em 29/05//2023, cuja ementa a seguir se destaca:

***“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, **tratando-se de consumidor idoso, “a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre*****

*considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável". 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido.*

**No caso concreto, a falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré restou evidenciada em dois pontos.**

**Primeiro**, conforme ressaltado na petição inicial e não impugnado pela ré, logo após a fraude, o autor entrou em contato com a central de atendimento da ré, solicitando o cancelamento da transação.

A instituição financeira ré sequer apurou uma investigação interna, não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno/bloqueio do valor logo naquele momento em que a consumidor noticiou a fraude.

**As administradoras de cartões de crédito dispõem de mecanismos para intermediar a solução dos conflitos relacionados ao pagamento feito por meio do cartão (*chargeback*).**

**Logo, naquele momento em que verificada a possibilidade de fraude até a solução da controvérsia, caberia ao réu obstar o pagamento dos valores ao criminoso e instaurar procedimento administrativo para apurar os fatos.**

O mínimo que se esperava é que a instituição financeira ré, diante da contestação dos consumidores, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado "chargeback", de modo a checar a regularidade da compra junto ao suposto credor da operação. Todavia, nada disso foi demonstrado. **Tem-se que a instituição financeira ré não agiu de maneira eficiente.**

**Ressalte-se que eventual cláusula de "chargeback" quando usado cartão com chip e oposição a senha pessoal, não isentava o banco réu de responsabilidade em caso de fraude.**

Evidente a abusividade da referida disposição contratual, na forma do artigo 51, inciso IV do Código de Defesa do Consumidor, ao violar o equilíbrio da relação jurídica e colocar o consumidor em exagerada desvantagem, beneficiando-se em demasia o fornecedor.

Esse mecanismo evita o pagamento a fraudadores ou similares. É para isso que existe! O banco réu não pode se descuidar na sua obrigação legal e contratual de evitar prejuízos indevidos provocados por terceiros, quando informado sobre a impugnação da transação e com tempo de sobra para evitar o locupletamento ilícito.

**E não é só.**

**O sistema de cartão de crédito permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") que falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista.**

E não há como se reconhecer a culpa do consumidor no caso em análise. Esse limitou-se a figurar como vítima – consumidor que agiram sem qualquer indício de culpa. Por óbvio que um terceiro se aproveitou da falha do sistema bancário. Verdadeiro fortuito interno.

**E segundo**, a compra se revelou suspeita para o padrão de consumo do consumidor. Conforme se observa nas faturas trazidas, o autor utilizava o cartão para gastos módicos e que com valores parcelados, e o criminoso logrou efetuar uma compra no valor total de R\$ 5.970,00 - *através de duas transações simultâneas de R\$ 1.000,00 e R\$ 4.970,00, para o mesmo destinatário "PAG\*JongPereiralida GUARULHOS BRA"* (fls. 23/94).

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

*"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada*

*por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.”*

**Insisto: verifica-se a falha do sistema quando, diante do pleito de estorno do consumidor vítima da fraude, a instituição financeira se nega a assumir sua responsabilidade pelos riscos inerentes à sua atividade. Se a instituição financeira ré não logrou êxito em comunicar-se de maneira eficiente com a empresa da bandeira (ou a que**

**processou o pagamento em favor do fraudador), agiu com manifesta falha. O chargeback deveria impedir o pagamento!**

Frente à contestação da operação, cabia ao banco réu, no mínimo, ter disponível um sistema de rastreio para identificar a máquina utilizada na operação que deu origem à fraude e, assim, impedir que o fraudador continue logrando êxito em sua prática criminosa. Nesse sentido, seria possível ao réu, inclusive, beneficiar-se de eventual ação regressiva contra o banco que concedeu ao fraudador o uso da máquina sem comprometer-se com a segurança das operações por ele realizadas.

Ou seja, caberia à instituição financeira desenvolver mecanismos para evitar a conduta de criminosos a fraudarem seus clientes que utilizam seus produtos e investir na eficiência do seu sistema de segurança. **E o credenciamento de máquinas, como no caso em tela, deveria ser também uma preocupação essencial.**

O presente quadro probatório faz incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Sobre situação idêntica ao narrado na inicial, de "golpe da maquininha", em que também foi conferida responsabilidade às instituições financeiras, confira-se recentes precedentes Egrégio Tribunal de Justiça, destacando-se a ementa:

*"Contrato bancário. Cartão de crédito. Operação questionada. Golpe da maquininha. Transações fora do perfil da autora. Falha do sistema de segurança do réu. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. No caso dos autos, e a despeito da fraude perpetrada contra a autora, as operações em cartão de crédito estão em valor elevado e parcelado, e não está no perfil do correntista. Milita, ainda, a favor da autora o fato de ter imediatamente comunicado a fraude ao réu que se negou suspender as parcelas do cartão de crédito. O réu optou por não aceitar o questionamento da transação bancária, no entanto, a operação deve ser reconhecida como fora do perfil da autora. Assim, o sistema de segurança do réu deixou de proteger a autora diante de fraude. Fica mantida a condenação do réu à devolução da quantia cobrada no cartão de crédito de forma*

**parcelada. Recurso do réu não provido." (Apelação Cível 1003498-44.2023.8.26.0564, 12ª Câmara de Direito Privado, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 27/02/2025)**

*"APELAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – "Golpe da Maquininha" – Valor da operação que não corresponde ao pretendido – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações que fogem ao perfil de gastos do cliente – Contestação efetuada pela autora – Não comprovada abertura de procedimento administrativo pelo réu (Chargeback) – Falha na prestação de serviços bancários – Restituição dos valores bem imposta na sentença. RECURSO DESPROVIDO, com majoração de honorários."* **(Apelação Cível 1001526-232.2023.8.26.0634, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II - Direito Privado II, relator o Desembargador JOÃO BATTAUS NETO, julgado em 27/02/2025)**

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA AFASTADA. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da maquininha". Ilícito praticado por fraudador, que logrou efetuar o débito de valor não autorizado pelos autores no cartão de crédito (R\$ 4.252,42). Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que reconheceu a fraude e, apesar das alegações de ter realizado uma "investigação interna", não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno ou bloqueio do valor logo, naquele momento em que os consumidores noticiaram a fraude. Falham procedimento de verificação, o chamado "chargeback". Sistema de cartão de crédito que permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do*

*STJ. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos. Segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autores que experimentaram prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda dos consumidores. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 10.000,00 (R\$ ..5.000,00 para cada autor), dentro de padrões admitidos pela ur.ma julgadora. E terceiro, afasta-se a sucumbência recíproca. Autores que não foram sucumbentes em nenhum de seus pedidos. Aplicação da Súmula nº 326 do Egrégio Supremo Tribunal de Justiça. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.”*  
**(Apelação Cível 1037229-14.2023.8.26.0602, 12ª Câmara de Direito Privado, de minha relatoria, julgado em 09/11/2024)**

*“Apelação – Cartão de crédito – Golpe do falso mecânico – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. 1. Autor enganado por terceiro, estelionatário, que o convence a pagar por suposta peça para conserto do veículo para suposto mecânico, dizendo-se este preposto do seguradora do veículo. 2. Operação debitada no cartão de crédito do autor e por ele imediatamente contestada. Ré que faz ouvidos moucos às reclamações do cliente e não traz, em juízo, prova que infirme a versão do consumidor demandante. Observação, ademais, de que a ré não se dignou nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado "chargeback", para verificar a regularidade da operação junto ao beneficiário. Cenário diante do qual se impõe acolher tal verossímil alegação, até diante do princípio da facilitação dos interesses do consumidor em juízo (CDC, art. 6º, VIII). Responsabilidade da ré pelo ocorrido, nos termos do art. 14 do CDC e da orientação cristalizada na Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral caracterizado. Verificação, por presumível o sofrimento íntimo do autor, a se considerar não ter a ré dado adequada atenção às reclamações do primeiro, que percorreu longo caminho para tentar solucionar a questão no plano extrajudicial, sem êxito. Caso em que há de se considerar o aborrecimento, as angústias e aflições experimentadas pelo autor, a perda de tempo e o desgaste com as tentativas de solucionar a questão. Hipótese em que tem aplicabilidade a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização por danos morais arbitrada em primeiro grau (R\$ 2.000,00) não comportando a pretendida redução. 4. Sentença mantida. Negaram provimento à apelação.”*  
**(Apelação Cível 1007599-14.2022.8.26.0224, 19ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI, julgado em**

**29/02/2024).**

*“Restituição de valores - Autor vítima do “golpe do falso mecânico” – Pagamento do suposto serviço realizado com cartão de débito e de crédito, por meio de máquina de cartão portada pelos criminosos, os quais lançaram valor superior àquele informado ao autor - Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio da operação mediante uso do cartão em padrão e valor completamente destoantes do perfil de utilização do autor – Circunstância que impede a caracterização de fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Autor que faz jus à restituição dos valores relativos às operações indevidas, no total de R\$ 6.000,00 – Sentença de procedência parcial da ação ampliada. Responsabilidade civil - Dano moral – Inicial e razões recursais que não revelaram desdobrimento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra do autor - Rejeição do pedido indenizatório por danos morais que deve persistir - Apelo do autor provido em parte e apelo do banco réu desprovido.”*  
**(Apelação Cível 1005966-32.2021.8.26.0408, 23ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador JOSE MARCOS MARRONE, julgado em 27/09/2023).**

E, em situações semelhantes de fraude, confira-se precedentes desta Turma julgadora:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe da maquininha de cartão adulterada – Ação julgada procedente, reconhecendo ao autor a declaração de inexigibilidade do débito; o direito á recomposição do dano material e fixando indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00 – Insurgência pelo banco, pretendendo a exclusão de sua responsabilidade – Descabimento – Responsabilidade do banco, por não ter obstado a fraude que lhe foi prontamente comunicada, preferindo repassar o montante da compra fraudulenta e realizada na função crédito (R\$ 7.999,99) ao malfeitor, ao invés de atender os reclamos do seu cliente e por ter falhado, também, com o dever de segurança, autorizando compra vultosa sem cautela e fora do perfil de utilização regular do cliente, que é manifesta – Dano moral, no caso, que também restou comprovado, justificando a manutenção da decisão em todos os seus termos – Precedentes - Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre a condenação – Recurso desprovido.”*  
**(Apelação Cível 1000535-69.2023.8.26.0659, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 02/08/2024).**

*“APELAÇÃO CÍVEL - Ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenização por danos materiais e morais – Golpe da maquininha (falsa entrega de presente) – Responsabilidade do Banco, ausente fato exclusivo da vítima ou de terceiro apto a excluir sua responsabilidade - Demonstração de que foram realizadas transações sequenciais de altos valores que somavam mais de 10 vezes a média mensal de gastos da autora, divergindo do seu padrão de consumo – Banco que falhou no dever de segurança ao autorizar tais transações sem confirmar sua autenticidade com o consumidor – Circunstâncias que caracterizam o ilícito e geram o dever de indenizar, inclusive por danos morais, não tratando a situação de mero aborrecimento - Ausência, no caso concreto, de culpa concorrente da vítima, já que não há qualquer elemento que indique que ela contribuiu para majorar o dano – RECURSO IMPROVIDO.” (Apelação Cível 1039153-77.2023.8.26.0564, relatora a Desembargadora TANIA AHUALLI, julgado em 19/07/2024).*

*“Contrato bancário. Cartão de crédito. Operação questionada e desconhecida pelo autor. Questão resolvida de acordo com a distribuição do ônus de prova. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. inadmissibilidade. razões recursais que não atacam os fundamentos de fato e de direito da sentença. Descumprimento dos arts. 1.010, incisos ii e iii, e 1.013, ambos do cpc. O autor foi negligente com a especificação das razões do inconformismo. Incorreu em violação do princípio da dialeticidade. Recurso do réu. Vício de consentimento na transação bancária. Declaração de inexigibilidade da dívida. Cabia ao réu comprovar que o débito foi contraído pelo autor, ou com a conivência dele. Porém, não se desincumbiu desse ônus. No caso dos autos, não se teve acesso à gravação telefônica exibida pelo réu, a operação bancária está fora do perfil do consumidor em patamar elevado. Ademais, ainda que se aceitasse a versão do réu - de que o autor teria sido vítima de **golpe da maquininha** - o fato é que a transação foi realizada com vício de vontade do consumidor. Milita, ainda, a favor do autor o fato de ter imediatamente comunicado a fraude ao réu que, a princípio, suspende a operação. Uma semana após noticiada a fraude, o réu optou por não aceitar o questionamento da transação bancária. A operação financeira está fora do perfil do autor. E, se assim foi, conclusão não seria outra senão declarar a inexigibilidade da dívida. Forçoso reconhecer que as argumentações tecidas pelo réu em sua defesa não alteram o resultado do julgamento. Recurso de apelação do autor não conhecido. Recurso do réu não provido” (Apelação Cível 1003324-04.2023.8.26.0348, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 21/05/2024).*

**Concluindo-se, diante da evidente falha na prestação dos serviços da ré, de rigor a inexigibilidade do débito contestado. E tendo em, vista que o autor demonstrou que efetuou o pagamento da fatura (fls. 92/94), de rigor a devolução dos valores das transações impugnadas, conforme lançado na r. sentença.**

## **2. Danos morais**

**Preservado o convencimento externado na r. sentença, também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.**

O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos não só pela via crucis enfrentada, sendo obrigado a contratar advogado e entrar em juízo para defesa de seus interesses, já que as tentativas de solução administrativa restaram infrutíferas. Os aborrecimentos ultrapassaram o limite do cotidiano e as consequências materiais.

Destaca-se que o autor é pessoa idosa, contando com 79 anos na época dos fatos, e a operação fraudulenta impugnada trouxe enormes prejuízos financeiros ao recorrente em virtude do alto valor transacionado, eis que, somente nesta transação, todo o seu saldo bancário foi comprometido.

**Ademais, convém ressaltar que o banco réu não acatou o pedido do autor mesmo após a constatação da fraude, justificando-se imposição da indenização dos danos morais.**

Passo apreciar o valor.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por

danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

**No presente caso, aplicando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, condeno o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).**

**O valor da indenização deve ser exasperado também pela postura assumida pela ré, extrajudicialmente com sua desatenção ao procedimento de CHARGE BACK. Irrelevante se a parte fez a transação presencialmente, quando alegou - de forma convincente - a questão da fraude. A ré sequer se deu ao trabalho de pedir esclarecimentos ao fornecedor (titular da máquina de cartão de crédito). Isso demonstrou grave ofensa às normas de proteção ao consumidor, numa postura de extremo descaso.**

**Além disso, em juízo, a ré voltou a oferecer uma resistência desmedida e até desproporcional, diante do pronunciamento judicial de reconhecimento de sua falha, que, aliás, ficou evidente, não só pelos NOTÓRIO desvio de perfil, como pela INEFICIÊNCIA do mecanismo de CHARGE BACK.**

**O valor encontra-se em parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.

**A quantia será acrescida de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento emsegundo grau) e de juros de mora na forma da lei.**

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Nesse sentido, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação Cível 1011303-02.2021.8.26.0020, de minha relatoria, julgado em 18/03/2025, destacando-se a ementa:

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. O autor descreveu fundamentação que estabeleceu pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade do réu por falha na prestação de serviço bancário. Identificou-se relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Incidência da teoria da asserção. Alegação rejeitada. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira corrê. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da maquininha". Ilícito praticado por fraudador, que logrou efetuar o débito de valor não autorizado pelos autores no cartão de crédito (R\$ 3.100,00). Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que reconheceu a fraude e, apesar das alegações de ter realizado uma "investigação interna", não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno ou bloqueio do valor logo, naquele momento em que os consumidores noticiaram a fraude. Falha no procedimento de verificação, o chamado "chargeback". Sistema de cartão de crédito que permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Transação que destoia do padrão de consumo da autora. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autor que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda dos consumidores. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 10.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO."*

**Concluindo-se, dou provimento ao recurso do autor e nego provimento ao recurso do banco réu.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, primeiro, DOU PROVIMENTO ao recurso do autor e reformo a r. sentença para ampliar a procedência da ação, condenando-se a ré, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação em 23/07/2024, fl. 113).**

**E segundo, nego provimento ao recurso do banco réu.**

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. A ré suportará integralmente aquelas verbas porque sucumbiu na totalidade dos pedidos.

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, a ré pagará, os honorários do advogado do autor, que fixo em 20% no valor integral da condenação (somatório dos seguintes valores: (a) indenização por danos materiais – R\$ 5.970,00, fls. 22 acrescido de correção



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monetária, a partir do ajuizamento e (b) indenização por danos morais, principal acrescido de juros de mora e correção monetária). Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**