



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000281487

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016142-85.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO CSF S/A, é apelada ROSILENE PEREIRA DA SILVA BORGES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1016142-85.2025.8.26.0002

Apelante: Banco Csf S/A

Apelado: Rosilene Pereira da Silva Borges

Ação: Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Pedido de Indenização Por Danos Morais

Origem: Foro Regional II – Santo Amaro - 2ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Théo Assuar Gagnano

Voto nº 6568

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO.

I – CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou inexigível transação de R\$ 10.000,00 realizada em 12/09/2024 mediante suposta fraude em cartão de crédito, determinou a exclusão do nome da consumidora dos cadastros restritivos de crédito e fixou indenização por danos morais em R\$ 7.000,00. O réu sustenta ausência de falha na prestação do serviço, modalidade contactless com uso de chip e senha pessoal, culpa exclusiva da consumidora pela guarda inadequada do cartão, inexistência de dano moral indenizável e, subsidiariamente, redução do quantum

fixado.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Discute-se: (a) se a instituição financeira logrou afastar, mediante prova suficiente, a presunção de falha na prestação do serviço diante de transação vultosa incompatível com o perfil de consumo da titular do cartão; (b) se a inscrição indevida do nome da consumidora em cadastros restritivos de crédito configura dano moral in re ipsa; e (c) se o valor arbitrado a título de danos morais observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

III – RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica entre as partes é tipicamente consumerista, atraindo a incidência do CDC e a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, além do entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, por configurarem fortuito interno inerente ao risco do empreendimento. A inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC) impunha ao réu demonstrar que a operação foi realizada pela própria consumidora ou com seu consentimento, encargo do qual não se desincumbiu satisfatoriamente: limitou-se a apresentar extrato unilateral indicando o modo de entrada 73 (contactless), prova insuficiente para afastar a suspeita de fraude, especialmente diante da flagrante incompatibilidade da transação com o perfil histórico de consumo da autora, evidenciada pelos próprios documentos carreados pela defesa. A ausência de sistema antifraude apto a detectar e bloquear operação manifestamente

discrepante do padrão do cliente caracteriza falha objetiva na prestação do serviço, independentemente da tecnologia chip empregada, cuja infalibilidade não é absoluta. Quanto ao dano moral, a inscrição injusta em cadastros restritivos de crédito constitui lesão in re ipsa, dispensando prova de efetivo prejuízo extrapatrimonial. O valor de R\$ 7.000,00 revela-se adequado à dupla finalidade compensatória e dissuasória da condenação, mostrando-se proporcional às circunstâncias do caso e à capacidade econômica das partes, sem configurar enriquecimento ilícito da vítima.

IV – DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido. Tese: A instituição financeira responde objetivamente por transação fraudulenta realizada com cartão de crédito em valor manifestamente incompatível com o perfil histórico de consumo do titular, caracterizando fortuito interno a falha do sistema antifraude que não detectou nem bloqueou a operação suspeita, sendo insuficiente, para afastar tal responsabilidade, a simples apresentação de extrato unilateral indicando o uso de tecnologia chip e senha; a inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros restritivos de crédito em razão do débito declarado inexigível configura dano moral in re ipsa. Honorários advocatícios majorados para 15% do valor atualizado da condenação (art. 85, § 11, CPC).

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 223/229, cujo relatório se adota, que julgou:

“...Ante o exposto, extinguindo a fase de conhecimento com resolução do mérito (CPC, art. 487 I), JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para: (i) declarar a inexigibilidade da transação realizada aos 12/09/2024, no valor de R\$10.000,00; (ii) condenar o réu a excluir o nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito em razão do débito em questão, no prazo de dez dias úteis; e (iii) condenar o réu a pagar à autora R\$7.000,00 (sete mil reais), corrigidos monetariamente¹ a partir da publicação desta sentença e com juros legais² desde a citação. Pela sucumbência, condeno a parte ré a pagar as custas do processo e honorários de 10% da condenação estampada no item "iii" e da obrigação declarada inexigível no item "i", devidos aos advogados da autora (art. 85, §2º). Oportunamente, certifique-se o trânsito em julgado e arquivem-se os autos, observando a Secretaria, previamente, o disposto no art. 1.098 e §§ da NSCGJ. P.R.I.C.”

Busca o requerido a reforma do *decisum* monocrático, sustentando, em síntese: (i) inexistência de defeito na prestação de serviços, pois a transação impugnada foi realizada na modalidade *contactless* (modo de entrada 73), com cartão chip e digitação de senha pessoal intransferível, o que evidenciaria a culpa exclusiva da autora pela guarda inadequada do plástico e do código secreto; (ii) que a tecnologia chip impossibilita a clonagem do cartão, razão pela qual a operação somente poderia ter sido executada por quem detinha o plástico e conhecia o código pessoal —circunstância que o banco intitula de "Método de Verificação do Cardholder (CVM)"; (iii) que a autora

não comunicou imediatamente ao banco a suposta perda, furto ou roubo, descumprindo cláusula contratual expressa, de modo a não ter sequer realizado boletim de ocorrência relativo à transação que aduz fraudulenta; (iv) inexistência de danos morais, pois a simples cobrança em fatura constitui mero aborrecimento cotidiano, insusceptível de caracterizar lesão à esfera moral, não se enquadrando o caso em hipótese de dano *in re ipsa*; (v) subsidiariamente, caso mantida a condenação, redução significativa do quantum indenizatório de R\$7.000,00, tido por excessivo e violador dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade; (vi) requer provimento ao recurso.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 260/266).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais pela qual a autora, consumidora titular de cartão de crédito Carrefour administrado pelo Banco CSF S/A, alega ter sido surpreendida com transação não reconhecida de R\$10.000,00, realizada em 12/09/2024, no estabelecimento denominado "WWROUPA SAO PAULO", incompatível com seu perfil histórico de consumo. Sustenta que mantinha o cartão em sua posse, que o réu forneceu informações contraditórias sobre a modalidade da operação —afirmando, em primeiro momento, ter sido realizada por aproximação e, posteriormente, com senha, tendo-a orientado, ao invés de promover o estorno, ao

pagamento da fatura para evitar a incidência de encargos. Diante da recusa administrativa do banco em reverter o débito, ajuizou a presente demanda, requerendo a declaração de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou parcialmente procedente a demanda, sobrevivendo o presente recurso interposto pela parte ré.

Pois bem.

De início, cumpre estabelecer a configuração de relação entre as partes que é tipicamente consumerista, sendo aplicável ao caso o que dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula n° 297: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Ato contínuo, as provas juntadas aos autos esclareceram que (a) incontroversa a relação jurídica entre as partes; (b) foi realizada compra no valor de R\$ 10.000,00, no qual a autora desconhece; (c) que a parte requerida se recusou a estornar as despesas.

Diante da plausibilidade das alegações da autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar que foi a autora, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou a compra, ou seja, de provar a regularidade da transação

impugnada, do que não se desincumbiu.

Fato é que a instituição financeira se limitou a apresentar o extrato de seu próprio sistema, apontando o modo de entrada 73 (*contactless*) e que, basta aproximar o cartão e digitar a senha, sendo que para transações comerciais iguais ou abaixo de R\$ 200,00 no Brasil e \$50 moedas fora do Brasil o uso de senha pessoal será dispensado. Esse conjunto probatório estritamente unilateral é manifestamente insuficiente para afastar a suspeita de fraude nas circunstâncias do caso concreto, pois a autora nega que não fez a compra impugnada e que a mesma foge de seu perfil de consumidora.

Insta consignar que apesar de tratar de cartão com chip e senha, são corriqueiras as ocorrências de clonagem de cartão de crédito, o que não garante a infalibilidade do sistema de segurança.

Além disso, embora o banco requerido alegue que não ocorreu qualquer falha em seu serviço, observo que a operação realizada destoava do perfil do cliente, ora apelada, conforme documentos de fls. 182/195 que acompanharam a defesa do réu.

Indisputável que o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas. Com efeito, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, detectando (e por via de consequência, bloqueando cada uma das operações) a fraude

bancária, à vista de seu domínio do perfil e histórico de gastos do cliente.

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.*

Não olvidando do dever de cuidado que cabe ao titular do cartão/celular, indisputável que às instituições financeiras cumpre adotar medidas de segurança visando evitar a prática de golpes, em especial quando os gastos efetuados discrepam do perfil do correntista, o que se denota através do exame das faturas que instruíram a defesa do requerido.

Nesse sentido, em precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

"Civil e Consumidor. Responsabilidade Civil. Cartão De Crédito. Extravio. 1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. 3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes. 4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 5.

Recurso especial provido." (REsp 1058221/PR, 3ª Turma, Rel. a Min. NANCY ANDRIGHI, DJe de 4/10/2011).

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos deste E. TJSP:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cartão de Crédito. Clonagem. LEGITIMIDADE PASSIVA. Correqueira Mastercard. Preliminar rejeitada. Empresa titular da bandeira de cartão de crédito integra a cadeia de fornecedores do serviço. Responsabilidade solidária com os bancos e administradoras de cartão. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. Compras não reconhecidas pela autora. Inexigibilidade reconhecida. Ausência de comprovação de que as operações tenham sido efetuadas pela consumidora. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Aplicação dos artigos 6º, inciso VIII, e 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Instituição financeira que, ademais, responde pelos gastos manifestamente incompatíveis com o perfil dos usuários dos serviços. Sentença mantida. Sentença mantida. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS (Relator(a): Fernando Sastre Redondo; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 07/12/2016; Data de

registro: 09/12/2016)

Recurso inominado. Fraude em sistema de cartão de crédito. Má prestação de serviços. Compras indevidas. Culpa da instituição financeira que permitiu acesso de fraudadores em seu sistema de cartões. Inexigibilidade mantida. Possibilidade de fraude mesmo com cartões com chips. Caberia a recorrente comprovar através de auditoria do cartão e das chaves de acesso que não existiu invasão ou clonagem. Aplicação do código de defesa do consumidor. Compra indevida e cobrança indevida e que gera dano moral. Necessidade de intervenção judicial para declarar o débito inexigível e que não constitui mero aborrecimento. A situação não foi apenas de dissabor, mas sim de angústia, engodo, fatos que afetaram a moral do recorrido. Dano moral configurado. Valor da indenização fixado com prudência, moderação e proporcionalidade às circunstâncias do caso concreto. Sentença mantida pelos próprios fundamentos. Recurso improvido. (TJSP, Recurso Inominado Cível nº 1000621-28.2023.8.26.0663, 2ª Turma do Tribunal de Justiça de São Paulo, Rel. Acauã Muller Ferreira Tirapani, J.28/09/2023).

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de transações vultosas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se “houvesse um mínimo de

preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Assim, entendo houve falha na prestação do serviço do apelante de modo que de maneira acertada a r. sentença declarou inexigível a transação ocorrida em 12.09.2024, no valor de R\$ 10.000,00.

No que tange aos danos morais, o conjunto probatório examinado permite concluir que o recorrente deu causa à inscrição do nome do autor no cadastro de consumidores inadimplentes de forma injusta e irresponsável, certamente ofendendo-lhe a honra.

Insta consignar a manifesta desnecessidade em se produzir prova acerca da existência dos danos morais. De forma bastante confortável vem se posicionando o entendimento jurisprudencial acerca da questão aqui ventilada:

“Tangente à prova desta espécie de dano, impende considerar que, por se cuidar de atentado contra a personalidade, isto se passa no interior da pessoa, sem qualquer reflexo exterior. Contenta-se tal dano, portanto, com a prova do ilícito. E é flagrante o constrangimento causado pela inscrição indevida naquele cadastro”.

“Além de desnecessária qualquer prova de prejuízo, por se tratar de dano moral puro (4ª Turma do STJ, Resp. nº 53.729-0-MA, 23.10.95, Rel. o eminente Ministro Sálvio de Figueiredo, EJSTJ, 6(14)/76), bem fixou a desnecessidade de prova do desconforto e do vexame. Acórdão da 4ª Turma do STJ (Resp nº 58.151-5-ES, 27.3.95, Rel. o eminente Ministro Ruy Rosado, DJU, 29.5.95), no qual se assentou o seguinte, estabelecendo princípio, “mutatis mutanti”, aplicável à espécie: RESPONSABILIDADE CIVIL. Banco, SPC. Dano Moral. Prova. O banco que promove a indevida inscrição de devedor no SPC e em outros bancos de dados responde pela reparação do dano moral que decorre dessa inscrição. A exigência de prova de dano moral (extrapatrimonial) se satisfaz com a demonstração da existência da inscrição irregular. Já a indenização pelo dano material depende de prova de sua existência, a ser produzida ainda no processo de conhecimento.” (Rel. Araken de Assis, Ap. nº 597.118.926, j. 07.08.1997) (“in” Boletim AASP nº 2044).

Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a

coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São

Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI



163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Assim, entendo que o valor fixado na r. sentença de R\$ 7.000,00 é suficiente para atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ante o exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo requerido.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 8º do Código de Processo Civil.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator