



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000146993

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021152-26.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada/apelante JUSSARA ALVES DE BRITO.

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 em parte ao recurso da autora. Negaram provimento ao recurso do 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, 27 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1021152-26.2025.8.26.0224

Apelante/apelado: JUSSARA ALVES DE BRITO

Apelado/apelante: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA

Origem: 07ª Vara Cível do Foro de Guarulhos

Voto nº 18.883

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA.

CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

*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 valores não autorizados pela autora na conta poupança da autora (total de R\$ 2.300,00). Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que reconheceu a fraude e não esclareceu se providenciou o estorno ou bloqueio do valor logo, naquele momento em que a consumidora noticiou 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. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Transação que destoa do padrão de consumo da autora. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Determinação de devolução dos valores debitados das conta da autora.. **E segundo, reconhece-se a existência de danos morais.** Autora que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda da consumidora. Situação em que o valor depositado e utilizado pelos criminosos, se tratava de uma poupança, que a autora estava guardando para fazer a cirurgia e os tratamentos odontológicos de seu filho. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do TJSP. **Ação julgada parcialmente procedente, em maior extensão, em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recursos de apelação** interpostos pela autora **JUSSARA ALVES DE BRITO** e pela instituição financeira ré **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA**, no âmbito da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

A r. sentença (fls. 312/317) **julgou parcialmente procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "2.3.1. *Da Alegação de Ilegitimidade Passiva* 3.1.1. *Afasto a preliminar. A ré não figura na relação jurídica apenas como administradora de cartão, mas também como instituição de pagamento que oferece conta digital remunerada à autora, conforme se depreende dos extratos juntados às fls. 39/45.* 2.3.1.2. *Nessa condição, integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente por eventuais falhas na prestação do serviço, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 14 do CDC. A questão sobre a responsabilidade efetiva da parte ré é matéria de mérito e com ele será analisada.* 2.4. *Do Mérito* 2.4.1. *Superadas as questões preliminares, passo à análise do mérito. A controvérsia central reside em apurar a responsabilidade da instituição financeira por transações bancárias contestadas pela consumidora, supostamente oriundas de fraude.* 2.4.2. *Da Falha na Prestação do Serviço* 2.4.2.1. *O pedido de restituição de valores é procedente.* 2.4.2.2. *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Trata-se de risco inerente à atividade empresarial desenvolvida, não sendo oponível ao consumidor a excludente de responsabilidade por culpa de terceiro. (...) 2.4.2.3. No caso dos autos, a autora narra ter sido vítima do "golpe da maquininha", no qual foram efetuadas duas transações de valores elevados e em rápida sucessão, sendo uma de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais) às 09h52 e outra de R\$ 500,00 (quinhentos reais) às 09h53 do dia 24 de abril de 2025. A autora sustenta, e o extrato de movimentação financeira corrobora, que tais operações destoam por completo de seu perfil de consumo habitual (v. fls. 39/45).* 2.4.2.4. *Caberia à instituição financeira ré, em razão da inversão do ônus da prova, demonstrar a regularidade das transações ou a culpa exclusiva da consumidora. Contudo, a ré limitou-se a apresentar alegações genéricas sobre a segurança de seus sistemas, sem trazer aos autos qualquer elemento concreto que infirmasse a versão da autora ou comprovasse a adoção de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes que, no caso específico, tenham sido burlados por desídia da correntista.* 2.4.2.5. *A aprovação de transações sequenciais, de valores expressivos e fora do padrão habitual do consumidor, sem a adoção de qualquer providência para verificar sua autenticidade como um bloqueio preventivo ou contato com o cliente, caracteriza falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.* 2.4.2.6. *O dever de segurança é da instituição financeira, que, ao disponibilizar serviços e produtos no mercado de consumo, assume o risco da atividade. A ocorrência de fraudes dessa natureza é previsível e deve ser coibida por sistemas de segurança eficientes, configurando-se como fortuito interno. (...) 2.4.2.8. Dessa forma, reconhecida a falha na prestação do serviço, impõe-se a responsabilidade da ré pela reparação do dano material sofrido pela autora, que corresponde ao valor total das transações fraudulentas, no montante de R\$*

2.300,00 (dois mil e trezentos reais). 2.4.3. Do Dano Moral 2.4.3.1. No que tange ao pedido de indenização por danos morais, este não prospera. 2.4.3.2. Embora a situação vivenciada pela autora tenha inegavelmente causado aborrecimentos e prejuízo financeiro, o evento, por si só, não é suficiente para caracterizar dano moral indenizável. Para sua configuração, é necessária a demonstração de uma ofensa a direitos da personalidade, como a honra, a imagem ou a integridade psíquica, que extrapole o mero dissabor. 2.4.3.3. No caso, a controvérsia limitou-se à esfera patrimonial. Não há nos autos qualquer evidência de que a fraude tenha gerado maiores desdobramentos, como a inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes ou outra situação que a expusesse a constrangimento ou humilhação pública. Trata-se, no caso, de mero aborrecimento não passível de indenização. 3. Dispositivo 3.1. Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) CONDENAR a ré, MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, a restituir à autora, JUSSARA ALVES DE BRITO, o valor de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais), corrigido monetariamente desde a data do desembolso (24/04/2025) e acrescido de juros de mora legais a contar da citação (07/05/2025), conforme as regras dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024. b) JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais. 3.2. Decaindo a parte autora de parte mínima do pedido (art. 86, parágrafo único, CPC), condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado dado da condenação (art. 85, § 2º, CPC). 3.3. De modo a evitar o ajuizamento de embargos de declaração, registre-se que ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado. 3.4. Por corolário, ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do Código de Processo Civil. 3.5. Para fins de recurso, deverá ser recolhido o preparo, no importe de 4% sobre o valor da condenação, nos termos da Lei Estadual 11.608/2003: Preparo de apelação (4%): R\$ 185,10; Porte e remessa dos autos para a Segunda Instância: isento. 3.6. Oportunamente, nada sendo requerido pelos litigantes, com os registros devidos, independentemente de nova conclusão, ARQUIVEM-SE os autos, com as cautelas legais, observadas as NSCGJ/SP. P.I.C."

O banco réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 321/329). No mérito, em síntese, sustentou a legalidade da cobrança e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Alegou ausência de falha na segurança e que a transação foi realizada mediante uso de cartão com chip e digitação de senha pessoal, sigilosa e intransferível, cuja responsabilidade pela guarda e uso cabe ao consumidor, titular do cartão de crédito contratado. No mais, argumentou a ausência de indenização por danos materiais. Ao final, requereu a reforma da r.sentença para que a ação seja julgada improcedente.

A autora também interpôs recurso de apelação (fls. 332/335). Em resumo alegou a existência de danos morais decorrentes de falha grave de segurança e da exposição indevida de seus dados. Ao final, pugnou a reforma da r. Sentença naqueles pontos.

O banco réu ofertou **contrarrazões** (fls. 339/345).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e devidamente processado. O recurso do banco réu com o recolhimento do preparo (fls. 331). O recurso da autora sem recolhimento pois a parte é beneficiária da gratuidade processual.

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 O RECURSO.

1. Responsabilidade da instituição financeira ré

Na petição inicial (fls. 01/29), a autora alegou que, possuía o valor de R\$ 2.574,71 (dois mil e quinhentos e setenta e quatro reais e setenta e um centavos) em conta mantida junto à instituição ré, quantia que estava sendo poupada para custear o tratamento dentário de seu filho. Relata que, em 24 de abril de 2025, foi vítima de fraude conhecida como "golpe do aniversário" ou "golpe da maquininha", na qual um entregador, utilizando um dispositivo de cartão adulterado, efetuou duas transações não reconhecidas em sua conta, uma no valor de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais) e outra de R\$ 500,00 (quinhentos reais), totalizando um prejuízo de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais). Sustenta que as operações eram totalmente atípicas em relação ao seu perfil de consumo e que a ré falhou em seu dever de segurança ao autorizá-las. Pede a declaração de inexigibilidade das transações, a restituição do valor de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais) e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Na contestação (fls. 55/59), preliminar de ilegitimidade passiva, ao argumento de que atua como mero meio de pagamento, não

integrando a cadeia de consumo. No mérito, argumenta a ausência de falha na prestação do serviço, afirmando que emprega diversos mecanismos de segurança. Atribui a ocorrência do dano à culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, o que afastaria sua responsabilidade. Rechaça os pedidos de restituição de valores e de indenização por danos morais. Ao final, requereu a total improcedência dos pedidos formulados na inicial.

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 pela autora: operações não reconhecidas 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, a consumidora foi vítima, em 24/04/2025 de um golpe praticado por suposto entregador, consistente no uso indevido do cartão de crédito da autora durante o pagamento dos serviços.

Ao contrário do que sustenta o banco réu, a autora não foi negligentes 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.**

A existência do golpe restou reconhecido pela própria instituição financeira em sua contestação (fl. 57): *"(...) É importante reforçar que as compras ora contestadas pela parte Autora foram realizadas após golpe realizado por terceiro em seu cartão, ou seja, evento fortuito e completamente externo, sem qualquer relação com a atividade desenvolvida pela Ré e, por conseguinte, pelo qual ela não pode ser responsabilizada. "*

Importante ressaltar que a autora não entregou o cartão e senha para o suposto vendedor, tampouco autorizou as transações impugnadas. Através da tentativa de um pagamento legítimo o criminoso efetuou o pagamento de valores indevidos e não autorizados pela consumidora. Assim, cabia ao réu a comprovação da regularidade das operações, 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, logo após a ciência da fraude, entrou em contato imediatamente com a central de atendimento da ré, solicitando o cancelamento das transações fraudulentas.

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

As administradoras de cartões 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 suposto vendedor e instaurar procedimento administrativo para apurar os fatos.

O mínimo que se esperava é que a instituição financeira ré, diante da contestação da consumidora, 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.

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. 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 agiu sem qualquer indício de culpa. Por óbvio que um terceiro aproveitou-se da falha do sistema bancário. Verdadeiro fortuito interno.

E segundo, as compras se revelaram suspeitas para o padrão de consumo da consumidora. Conforme se observa nos extratos bancários trazidos, a autora não tinha o costume de realizar compras em valores elevados, utilizando somente valores módicos. E o criminoso logrou efetuar três compras seguidas nos valores de R\$ 1.800,00, R\$ 500,00, e uma terceira de R\$ 999,00 não foi autorizado (fls. 45). **Destaca -se que os criminosos dilapidaram todo o dinheiro que a autora mantinha naquela conta.**

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."

Ademais, o sistema bancário falha ao permitir que fraudadores tenham acesso à máquina de cartão sem qualquer fiscalização ou requisito de segurança para autorização de suas

transações.

Novamente, se verifica a falha do sistema quando, diante do pleito de estorno da consumidora vítima da fraude, a instituição financeira se nega a assumir sua responsabilidade pelos riscos inerentes à sua atividade.

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 desta Turma julgadora, destacando-se a ementa:

"Cartão de crédito. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar. Cerceamento de defesa. Pretensão de colheita de depoimento pessoal do autor. Desnecessidade. O indeferimento de prova oral, por si só, não implica cerceamento de defesa. É cediço que, ao Juiz incumbe, como diretor do processo e destinatário mediato das provas, avaliar a respeito da necessidade e pertinência de sua produção, a fim de formar seu livre convencimento motivado (art. 370, CPC). No caso, o depoimento pessoal do autor não se mostrava necessário para o deslinde da causa, mas sim prova

documental. Golpe da maquininha ou do delivery. Transação contestada. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva. Pedidos iniciais acolhidos. Manutenção. As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. A operação realizada, em valor elevado e fora do perfil dos clientes, passaram despercebidas pela central de segurança e combate à fraude do réu, que deixou de inibir o curso da transação. O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão magnético do autor. Dano moral. Majoração. Cabimento. Sentença reformada neste tópico. O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança legitimamente esperada pelo consumidor é evidente. A exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. O valor da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 3.000,00) merece adequação, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, segundo as circunstâncias do caso em exame. A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, o montante da reparação comporta majoração para R\$ 5.000,00. Recurso do réu não provido. Apelo do autor provido.”
(Apelação Cível 1006134-66.2023.8.26.0019, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 16/12/2024).

“VOTO Nº 41308 INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Cartão de crédito. Furto mediante fraude. Prática conhecida como “golpe da maquininha”. Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Lançamentos em fatura. Inexigibilidade. Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do C. STJ. Valor reparatório fixado em R\$ 8.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Exegese do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido.”
(Apelação Cível 1151891-42.2023.8.26.0100, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 29/11/2024).

“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).

Concluindo-se, diante da evidente falha na prestação dos serviços da ré, de rigor a inexigibilidade do débito contestado e a devolução dos valores, conforme lançado na r. sentença.

2. Danos morais

Preservado o convencimento externado em primeiro grau, também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.

A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos não só pela via crucis enfrentada, sendo obrigados 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.

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

Ressalte-se que conforme narrado, o valor depositado e utilizado pelos criminosos, se tratava de uma poupança, que a autora estava guardando para fazer a cirurgia e os tratamentos odontológicos de seu filho, Vitor Alves Teles (fls. 03/07).

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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

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 precedentes desta Turma julgadora, destacando-se as ementas:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. FURTO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE

SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Consumidora vítima de furto de celular. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente da autora, via PIX, no valor de R\$ 29.985,88. Questão que se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Transferência de valor elevado em dissonância com o padrão de consumo da consumidora e realizada em período noturno (após às 22:00h). Fatos que, por si só, já deveriam ter despertado a atenção e os mecanismos de segurança da instituição financeira. A transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, de rigor a devolução da quantia descontada. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser restituída do valor subtraído (R\$ 29.985,88). E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação Cível 1011734-82.2024.8.26.0003, de minha relatoria, julgado em 03/10/2024).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDENCIA. INSURGÊNCIA DO RÉU. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. Inocorrência. Aplicação do art. 14 do CDC. Ação que discute operações fraudulentas realizadas na conta corrente da autora mantida pelo Banco réu. Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL. Contratos e operações bancárias fraudulentas realizadas na conta corrente da autora após roubo de celular. Inaplicabilidade do § 3º do art. 14 do CDC. Contratação de empréstimo de valor elevado e movimentação em único dia que destoavam do perfil da correntista. Fraude que poderia ter sido evitada, caso o sistema de segurança do banco fosse eficiente. O evento que se iniciou

como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. Danos materiais e morais devidos. Danos morais. Ocorrência. Autora teve de usar de recursos próprios para liquidar a dívida que não contraiu. Valor da condenação por danos morais arbitrada pela sentença em R\$ 5.000,00 que fica mantida, pois arbitrada dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Consectários legais corretamente fixados (correção monetária desde a prolação da sentença e os juros de mora contados desde o evento danoso, consoante Súmula 54 do STJ). Honorários advocatícios fixados, consoante o art. 85, § 2º do CPC. ASTREINTES. A multa cominatória estipulada na sentença para o caso de o réu descumprir ordem judicial de não cessar as cobranças referentes ao débito inexigível (multa arbitrada em R\$ 1.500,00 por evento) não se mostra exagerada. Para se desvencilhar do dever de pagá-lo, bastará ao réu cumprir a determinação judicial. Sua esfera patrimonial somente será atingida em caso de renitência. PREQUESTIONAMENTO. MATÉRIA FEDERAL. Desnecessário dar enfoque às questões à luz dos dispositivos legais e do enquadramento jurídico que o réu imagina pertinente, porque foi suficiente a fundamentação para a solução dada com ostentação das teses jurídicas adotadas. Sentença mantida. APELAÇÃO NÃO PROVIDA." (Apelação Cível 1038670-24.2022.8.26.0001, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 03/09/2024).

Concluindo-se, dá-se provimento parcial ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso do 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 PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora e reformo a r. sentença para ampliar a procedência da ação, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco 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 06/05/2025, fl. 49).

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 suportarem as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, a ré pagará os honorários do advogado da autora, que fixo em 20% no valor integral da condenação (somatório da indenização por danos materiais e 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**