



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308914

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029008-91.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO CSF S/A, é apelada SOLANGE FRANCELINO (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1029008-91.2021.8.26.0576

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco CSF S.A.

Apelada: Solange Francelino

Comarca: São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível

Juiz prolator: Diego Goulart de Faria

Voto nº 5011

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. GOLPE DO “MOTOBOY”.

Compra com cartão de crédito não reconhecida pela autora. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e dano moral.

Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Entrega de cartão a terceiros pela autora. Fraude. Autora que após contato telefônico com falso atendente do réu, informou os dados de seu cartão, senha e letras, bem como entregou seu cartão na modalidade débito e crédito a terceiros, viabilizando a ocorrência da fraude. Realizada compra com cartão de crédito. Não comprovado o vazamento de dados pessoais da autora pelo réu. Não informado o número de telefone utilizado pelos golpistas para verificar se incluído no canal oficial do réu. Não comprovado ter sido o réu informado do ocorrido tempestivamente. Boletim de ocorrência registrado de forma tardia. Compra atípica, realizada em valor superior a compras anteriores e em cidade diversa daquela em que reside a autora. Culpa concorrente. Restituição de 50% dos valores. Devolução do valor recebido pela autora. Possibilidade de lançamento na próxima fatura de cartão de crédito.

Dano moral não configurado. Responsabilidade objetiva não dispensa a prova do dano, que não é in re ipsa. Fatos não ultrapassaram mero dissabor. Prejudicado o pedido de redução do quantum indenizatório.

Apelo acolhido em parte para afastar o dano moral e condenar o réu à restituição de 50% da compra realizada indevidamente com o cartão da autora. Sucumbência recíproca e proporcional.

Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de indenização por danos materiais e dano moral julgados procedentes pela r. sentença de fls. 213/218, cujo relatório é adotado, para confirmar a tutela de urgência e declarar a inexistência do débito no valor de R\$ 1.900,00, bem como de todos os encargos financeiros decorrentes deles, e condenar o réu a ressarcir à autora o valor de R\$ 568,83, a título de danos materiais, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, corrigido desde a sentença e com juros de mora a partir do evento danoso. Sucumbente foi o réu condenado a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, recorreu o réu, aduziu inexistir falha na prestação de serviços, porquanto houve estorno administrativo total da transação desconhecida, bem como dos juros e encargos lançados na fatura da apelada com vencimento em julho de 2021, restando totalmente regularizada a situação desde o vencimento. A apelada é a única responsável pelos infortúnios suscitados na petição inicial, não somente entregou a terceiros o plástico de seu cartão de crédito, como forneceu a senha de uso pessoal ao indivíduo, sem qualquer interferência ou orientação do apelante. Alegou ser incabível o ressarcimento determinado em sentença, pois já realizado de forma integral, não se verificando qualquer dissabor por parte da apelada. Não demonstrado o dano moral e a culpa ou erro do apelante. Caso mantida a condenação, requereu a redução do *quantum* indenizatório. Pleiteou a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais (fls. 221/240).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 241/242).

A autora apresentou contrarrazões, refutando os argumentos do apelante (fls. 246/257).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo relato da inicial, a autora contratou “Cartão Atacadão Mastercard” (final 8586) e às 14h do dia 10 de outubro de 2020 recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se identificou como representante do réu, indagando a respeito de uma compra realizada na cidade de São Paulo no valor aproximado de R\$ 2.000,00, a qual não foi reconhecida pela autora. Após ser informada da suposta clonagem de seu cartão, a autora, a pedido do interlocutor, passou todos os dados do cartão, senhas, letras, bem como entregou o cartão a um *motoboy*, devidamente uniformizado e com crachá funcional do atacadão, conforme lhe fora solicitado. Logo após o ocorrido, a autora se dirigiu ao Supermercado Atacadão e foi informada por uma funcionária se trata de golpe, mas o cartão não havia sido utilizado até então, momento em que foi cancelado e disponibilizado outro cartão (final 7030) em 6 de novembro de 2020. Contudo, foi surpreendida por uma compra no valor de R\$ 1.900,02, parcelada em três vezes, efetuada em seu antigo cartão em 10 de novembro de 2020. Achando se tratar de um novo golpe, realizou o cancelamento de seu novo cartão (final 7030) e recebeu outro cartão (final 3155). Afirma ter realizado diversas reclamações na empresa do cartão (protocolos 42376445, 40048899 e 42479706), bem como registrado boletim de ocorrência e contestado a compra no valor de R\$ 1.900,02 junto ao réu, que se negou a anular a compra. A fatura com vencimento em 11 de dezembro de 2020, no valor total de R\$ 738,76, foi paga pela autora de forma parcial, descontado o valor de R\$ 633,34, referente à primeira prestação da compra fraudulenta. Já a fatura com vencimento em 11 de fevereiro de 2021, no valor total de R\$ 432,28, foi paga pela autora e nela constou multa sobre saldo rotativo em atraso no valor de R\$ 28,85, parcelamento da fatura em 1/15(R\$ 128,98), IOF adicional, juros de mora e juros remuneratórios. Aponta prejuízo material no valor total de R\$ 568,83. Ao ajuizar a demanda, busca a declaração de inexistência do débito e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 568,83 e dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

A sentença julgou procedentes os pedidos para declarar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a inexistência do débito no valor de R\$ 1.900,00, bem como de todos os encargos financeiros decorrentes deles, e condenar o réu a ressarcir à autora o valor de R\$ 568,83, a título de danos materiais, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, corrigido desde a sentença e com juros de mora a partir do evento danoso.

Divergem as partes quanto à responsabilidade do réu pela compra realizada com o cartão da autora no valor de R\$ 1.900,02, bem como em relação aos danos materiais, dano moral e *quantum* indenizatório.

Com efeito, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No mais, a ocorrência da fraude é fato incontroverso e da leitura de sua narrativa, observa-se que, por inocência ou descuido, não adotou a autora as cautelas necessárias.

A dinâmica da fraude é conhecida e tem sido amplamente divulgada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras. Sendo oportuno também anotar que a autora não forneceu o número de telefone utilizado pelo golpista, não havendo prova de sua vinculação ao canal oficial do réu.

A autora confessou ter seguido orientações dadas pelo falso atendente, informando os dados de seu cartão, senhas, letras, e não há prova de vazamento de informações de dados da autora pelo réu.

Como se não bastasse, entregou seu cartão ao terceiro, sem qualquer garantia. Portanto, vê-se que, com sua conduta, a autora contribuiu para o resultado. O dever de guarda do cartão é do correntista, afastando, desta forma, fortuito interno.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Importante ainda frisar, alegar a autora ter sido vítima de golpe no dia **10 de outubro de 2020** e a compra realizado com seu cartão ter ocorrido em **10 de novembro de 2020**, mas somente em **6 de junho de 2021** registrou a ocorrência (fls. 59/60), não havendo comprovação de informação pela autora ao réu.

Por outro lado, as faturas de fls. 20/54 demonstram ser o valor e local da compra diversos daqueles constantes de compras anteriores realizadas pela autora. Anote-se ser de responsabilidade do réu identificar transações incompatíveis com o perfil do consumidor e tomar as providências cabíveis a fim de se evitar a ocorrência de fraude.

Assim, não há se falar em culpa exclusiva da vítima, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pelo réu, sobretudo por ser a transação realizada pelo terceiro atípica e, portanto, competia ao réu evitá-la, realizada em valor muito superior a transações anteriores realizadas pela autora e em cidade diversa de seu domicílio.

Desta forma, em que pese o entendimento do nobre magistrado, é caso de reconhecer a culpa concorrente e, conseqüentemente, cabível a restituição de 50% dos valores lançados indevidamente na fatura da autora e por ela pagos. Considerando ter ocorrido a restituição pelo réu, deverá a autora restituir 50% do valor da compra indevida, corrigida desde a data em que creditado o valor em seu favor, admitido o lançamento em sua próxima fatura de compras com o cartão, se houver.

Outrossim, a responsabilidade objetiva do réu afasta a prova da culpa, mas não da ocorrência do dano.

Como na lição de Antônio Jeová Santos, “in” Dano Moral na Internet, Método, 2001, pág. 108: “Dada a amplitude do conceito, a impressão que pode causar é que qualquer ato que cause incômodo à vítima é dano moral. Não é assim, porém. O dano, para ser considerado moral e ressarcível, deve ser sempre recoberto de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alguma magnitude, de certa grandeza. O ato trivial, o aborrecimento do cotidiano, nem de longe enseja o dano moral indenizável. Um ponto que pode servir como bússola aos operadores do direito é imaginar que existe um piso de incômodo que o homem médio deve suportar. Isso decorre da vida em sociedade. Nem todo mal-estar, o mero enfado pode ser tido como dano passível de reparação.”. Acrescentando a fls. 109: “O dano moral não é título para tornar indenizável qualquer mal-estar, desgosto, afetação, inquietação ou perturbação de ânimo. O Direito não pode desconhecer que existe um grau de inconvenientes, enfado, desgostos que a vida 'com outros' acarreta. É o preço que se paga por viver em sociedade, o Direito que age com dados da realidade, em verdadeira reconstrução do que ocorreu, não pode se afastar dessa pauta segura, nem desconhecer que tais fatos não podem configurar o dano moral que enseja indenização”.

O direito à indenização por dano moral pressupõe a ocorrência de sofrimento capaz de ultrapassar os meros aborrecimentos do cotidiano, atingindo, de forma relevante, a esfera psicológica ou emocional da vítima.

Para indenização é necessário que a conduta culposa do réu tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica da autora, causando-lhe dano e, no caso em apreço, não há prova consistente a propósito. Isso porque não demonstradas repercussões decorrentes da falha, sequer houve negatização do nome da autora.

Ressalte-se não ter a autora, em sua petição inicial, descrito quais seriam as repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar, limitando-se a alegações genéricas que, por si só, não traduzem ofensa a algum direito personalíssimo. Ademais, somente a honra objetiva da pessoa jurídica é tutelada.

Assim, é o caso de acolhida do recurso para afastar o dano moral e condenar o réu à restituição de 50% do valor da compra fraudulenta realizada com o cartão da autora. Considerando o estorno realizado pelo réu, fica admitido o lançamento de 50% deste valor na próxima fatura de cartão de crédito, se houver, observada a correção monetária desde a data da restituição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recíproca, as partes deverão arcar com 50% das custas e despesas processuais. A autora fica condenada ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor pretendido a título de dano moral e 50% do valor pretendido a título de restituição. Não admitida a compensação, fica o réu condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados, de forma equitativa, em R\$ 1.500,00, considerando o valor ínfimo do proveito econômico obtido pela autora.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante do exposto, **VOTO por dar parcial provimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora