



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000083600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035888-33.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CRISTINA APARECIDA LEPORE, são apelados CARREFOUR COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA e BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1035888-33.2025.8.26.0100

APELANTE/AUTORA: CRISTINA APARECIDA LEPORE

APELADO/RÉU: CARREFOUR COMÉRCIA E INDÚSTRIA LTDA

APELADO/RÉU: BANCO CSF S/A

COMARCA: 8ª VARA DO FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: PEDRO REBELLO BORTOLINI

VOTO Nº 383

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. GOLPE DO VISOR ADULTERADO. MAQUININHA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE. Preliminares de cerceamento de defesa e de litigância de má-fé afastadas. Transação de R\$ 3.065,00 por uma corrida de táxi realizada mediante fraude, já que o valor correto do débito era de R\$65,00. Operação manifestamente incompatível com o perfil de consumo do cliente, cuja maior movimentação anterior não superava R\$ 670,00. Ausência de bloqueio ou alerta de segurança. Configuração de fortuito interno, cuja responsabilidade é da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. Falha de segurança nos serviços bancários caracterizada. Inexistência de culpa concorrente do consumidor. Fraude estruturada de forma a impedir a conferência do valor lançado. Restituição simples da transação por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. Dano moral configurado. Valor arbitrado em R\$5.000,00. Responsabilidade solidária das empresas que fazem parte da cadeia de consumo. É irrelevante, para fins de responsabilização externa, a divisão interna de atribuições entre as empresas que fazem parte da cadeia de consumo. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recursos de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 479/481, que julgou improcedentes os pedidos iniciais de restituição da importância de R\$ 3.065,00 e de indenização por danos morais.

Em suas razões recursais, argui preliminar de cerceamento de defesa e requereu a condenação da apelada às penas de litigância de má-fé. Quanto ao mérito, alega ter sido vítima de golpe do golpe da maquininha, já que o valor correto da corrida de táxi era de R\$65,00 quando houve a cobrança indevida da quantia de R\$ 3.065,00 (Três mil e Sessenta e Cinco reais) em seu Cartão de Crédito, valor que foi pago. Aduz que a apelada deve ser condenada a restituir a quantia indevidamente imputada à apelante, na forma dobrada. Argumenta que a situação narrada ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e pleiteia seja fixada indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 658/663.

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar de cerceamento de defesa.

A controvérsia devolvida a esta instância é predominantemente de direito, uma vez que os fatos relevantes ao deslinde da causa se encontram suficientemente delineados pelo conjunto documental já carreado aos autos, de modo que a instrução probatória pretendida não se revela necessária para a formação do convencimento deste julgador.

Ressalte-se, ademais, que a configuração do cerceamento de defesa não decorre de mera inconformidade com o julgamento antecipado, exigindo, para seu reconhecimento, a indicação objetiva e individualizada da prova supostamente indeferida ou não produzida, acompanhada da demonstração de sua pertinência e utilidade, com a especificação do que exatamente se pretende comprovar por meio dela e por qual razão tal ponto não se encontra já esclarecido pelos elementos constantes dos autos.

Sobre o tema, os doutrinadores Luiz Guilherme Marinoni e Sérgio Cruz Arenhart lecionam que *“a prova, em direito processual, é todo meio retórico, regulado pela lei, e dirigido, dentro dos parâmetros fixados pelo direito e de critérios racionais, a convencer o Estado-juiz da validade das proposições, objeto de impugnação, feitas no processo”* (Prova e Convicção. 3º Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 72).

No caso em tela, embora o apelante dedique longo arrazoado ao tema, não aponta especificamente quais proposições não pôde provar na presente demanda, ou seja, sobre quais fatos relevantes e controvertidos eventual prova



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

produzida versaria, seja pericial, documental ou testemunhal, conforme pedido de fls. 476/477.

Acerca da litigância de má-fé aventada, não se verifica, no caso, a ocorrência de nenhuma das hipóteses previstas no art. 80 do Código de Processo Civil, razão pela qual fica rejeitada a pretensão.

Passo ao exame do mérito.

Alegando ter sido vítima do golpe da maquinha, pleiteia a autora a restituição em dobro do valor cobrado pela corrida de táxi, bem assim indenização por danos morais no importe de R\$ 18.216,00 (Dezoito mil, Duzentos e Dezesseis reais).

Importante destacar que as instituições financeiras se submetem às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme consolidado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Assim, a responsabilização da ré é de natureza objetiva, sendo suficiente a comprovação do nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o prejuízo suportado pelo consumidor, nos termos do art. 14 do CDC.

Assentada tal premissa, infere-se dos autos que a autora, ora apelante, foi vítima de fraude em operação com cartão de crédito, sendo que o montante posteriormente lançado em sua fatura de R\$ 3.065,00 (Três mil e Sessenta e Cinco reais), conforme fl. 296, mostra-se absolutamente discrepante do valor que havia lhe sido mostrado, referente a corrida de Taxi, no patamar de R\$ 65,00 (sessenta e cinco reais).

Oportuno frisar que o lançamento impugnado se mostra manifestamente incompatível com os hábitos de consumo do titular, conforme se depreende das faturas juntadas (fls. 295/308), não havendo registro de operação anterior superior a R\$ 670,00 (Seiscentos e setenta reais). Ademais, as maiores operações anteriores constantes do seu cartão tratam de compras realizadas a prestações, indicando perfil incompatível com o gasto à vista de quantia tão elevada quanto a discutida no presente caso.

A despeito da operação realizada ter sido realizada de modo atípico e em desconformidade com o histórico de gastos do consumidor, o sistema de segurança do banco réu não bloqueou a operação, tampouco acionou qualquer protocolo de confirmação com o cliente antes de aprovar a transação, conduta que revela falha na prestação do serviço, pois a instituição financeira tem o dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adotar mecanismos internos capazes de detectar movimentações destoantes do perfil de consumo do correntista.

Não se perca de vista que a apelante, além da vulnerabilidade inerente às relações de consumo, é pessoa idosa, vítima preferencial de golpes como os em discussão na presente demanda, razão pela qual é inerente que os apelados deveriam agir com maior zelo, cuidado e segurança na análise de proteção de transferências visivelmente fraudulentas.

Cumpre lembrar que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça atribui às instituições financeiras o dever de suportar os danos decorrentes de fraudes ocorridas no contexto das operações bancárias, justamente porque tais eventos se inserem no risco normal do negócio e decorrem da própria atividade desempenhada.

Assim, tratando-se de ilícito de terceiro viabilizado no ambiente do serviço ofertado, não se transfere ao consumidor o ônus da vulnerabilidade do sistema, recaindo sobre o fornecedor a responsabilidade pelos prejuízos verificados, conforme a diretriz firmada na Súmula nº 479 do STJ, seguindo a qual ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”***

Nem se alegue culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, pois, como é cediço, no contexto do golpe do visor adulterado, a fraude é engenhosamente estruturada para impedir qualquer conferência eficaz do valor lançado, vez que o visor da máquina exibe valor reduzido e o comprovante da operação é omitido.

Assim, não há que se falar em concorrência culposa do consumidor, que foi induzido em erro por meio de expediente fraudulento de difícil percepção.

A propósito, assim já decidiu esta C. Câmara em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação declaratória cumulada com indenização por dano moral Sentença de parcial procedência que determinou a devolução de apenas 50% do valor objeto da fraude e não acolheu o pedido de indenização por dano moral Inconformismo do autor. Transação de R\$ 4.017,00 realizada mediante fraude

conhecida como “golpe do visor adulterado”, em que o valor exibido na maquineta diverge do efetivamente lançado. Operação manifestamente incompatível com o perfil de consumo do cliente, cuja maior movimentação anterior não superava R\$ 650,00. Ausência de bloqueio ou alerta de segurança. Configuração de fortuito interno, cuja responsabilidade é da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. Falha de segurança nos serviços bancários caracterizada. Inexistência de culpa concorrente do consumidor. Fraude estruturada de forma a impedir a conferência do valor lançado. Inexigibilidade integral da transação impugnada reconhecida. Dano moral caracterizado. Consumidor que, apesar de registrar reclamações no SAC, Ouvidoria, Procon, Consumidor.gov e lavrar boletim de ocorrência, foi obrigado a ajuizar ação judicial para solucionar problema ao qual não deu causa. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00, adequada às peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial Recurso parcialmente provido (APELAÇÃO CÍVEL nº 1005367-04.2023.8.26.0609, j. 15.11.2025, Relatora Daniela Menegatti Milano- destaquei).

Configurada a falha na prestação de serviços, é de rigor a restituição do valor pago pela autora, mas de forma simples, visto que não houve cobrança indevida de valor, mas de fraude perpetrada por terceiros.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. GOLPE DA MAQUININHA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, notadamente porque há pertinência subjetiva da ré com a relação jurídica narrada na inicial, o que justifica sua inclusão no polo passivo da lide. Teoria da Asserção. Inaplicabilidade dos efeitos materiais da revelia em razão da contestação apresentada pelo outro litisconsorte (art. 345, I do CPC). Fraude decorrente de vazamento de dados pessoais da

autora, utilizados por estelionatário que se passou por funcionário do laboratório e realizou cobranças indevidas nos cartões bancários da consumidora. Responsabilidade objetiva configurada quanto à empresa de serviços médicos e à instituição de pagamento, diante da falha na guarda das informações e da ausência de mecanismos eficazes de segurança capazes de impedir as transações. Súmula nº 479 do E. STJ e Enunciado nº 14 deste Col. TJSP. Exclusão, contudo, da responsabilidade do corréu Banco Bradesco. Inexistência de falha atribuída à instituição financeira, cujas transações decorreram dentro do padrão de consumo habitual da cliente. **Restituição dos valores pagos de forma simples, por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros.** Danos morais configurados, mas com redução do quantum para adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença de parcial procedência reformada em parte. Recurso do Banco Bradesco provido. Recursos dos demais corréus parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1005669-92.2025.8.26.0405; Relator (a): Alexandre Batista Alves; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 02/12/2025) (grifo meu)

Os danos morais são igualmente devidos.

A autora lavrou boletim de ocorrência, comunicou o banco, mas não logrou ter o valor ressarcido extrajudicialmente, situação que extravasa a esfera dos meros aborrecimentos, tendo havido a perda útil de seu tempo ao ter que ajuizar a presente ação, conforme a teoria do desvio produtivo.

Isto é, a indenização deve ser arbitrada “*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*” (RT 706/67).

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de “*representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do*

mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudential” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

No presente caso, considerando a extensão dos danos sofridos pela autora em virtude dos fatos narrados na inicial, de rigor a fixação da indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante adequado para, de um lado, reconfortá-la e, de outro, servir de alerta e desestímulo aos réus.

Nesse sentido, a seguinte decisão desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência que determinou a devolução de apenas 50% do valor objeto da fraude e não acolheu o pedido de indenização por dano moral – Inconformismo do autor. Transação de R\$ 4.017,00 realizada mediante fraude conhecida como "golpe do visor adulterado", em que o valor exibido na maquina diverge do efetivamente lançado. Operação manifestamente incompatível com o perfil de consumo do cliente, cuja maior movimentação anterior não superava R\$ 650,00. Ausência de bloqueio ou alerta de segurança. Configuração de fortuito interno, cuja responsabilidade é da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. Falha de segurança nos serviços bancários caracterizada. Inexistência de culpa concorrente do consumidor. Fraude estruturada de forma a impedir a conferência do valor lançado. Inexigibilidade integral da transação impugnada reconhecida. **Dano moral caracterizado. Consumidor que, apesar de registrar reclamações no SAC, Ouvidoria, Procon, Consumidor.gov e lavrar boletim de ocorrência, foi obrigado a ajuizar ação judicial para solucionar problema ao qual não deu causa.** Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada por esta d. **Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00, adequada às peculiaridades do caso concreto.** Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1005367-04.2023.8.26.0609; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 15/11/2025; Data de Registro: 15/11/2025)
(grifo meu)

Por fim, fixa-se a responsabilidade solidária entre os coapelados, visto que CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA. e BANCO CSF S/A devem responder solidariamente pelos danos decorrentes das operações realizadas com o Cartão Carrefour Gold, pois ambos integram a mesma cadeia de fornecimento do serviço de crédito e pagamento disponibilizado ao consumidor.

Nessa conformidade, havendo vício ou defeito na prestação do serviço, incide a regra do art. 7º, parágrafo único, do CDC, segundo a qual todos os participantes da cadeia respondem solidariamente perante o consumidor, sendo irrelevante, para fins de responsabilização externa, a divisão interna de atribuições entre os corréus.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para: a) condenar os réus solidariamente à restituição de R\$ 3.065,00 (Três mil e Sessenta e Cinco reais), corrigida monetariamente pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, observando se, quanto ao período posterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, a aplicação do novo regramento previsto nos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil e b) condenar as rés solidariamente ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, com correção pela Tabela Prática deste E. Tribunal deste o arbitramento (sessão de julgamento) e juros de mora 1% ao mês desde a citação, na forma acima proposta.

Em razão da reforma do julgado, e considerada a sucumbência mínima da autora quanto ao pedido de devolução em dobro, inverto os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ônus sucumbenciais, condenando-se os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator