



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048389

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057596-42.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada APARECIDA MARTINS RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 53954
APEL.N° : 1057596-42.2025.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL - 16ª VARA CÍVEL
APTE. : PORTOSEG CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
S/A
APDA. : APARECIDA MARTINS RODRIGUES
JUIZ PROLATOR: FELIPE POYARES MIRANDA

“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS – CARTÃO DE CRÉDITO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MATERIAIS E MORAIS – QUANTUM – I – Sentença de procedência – Recurso da ré – II – Existência de relação de consumo - Autora que adquiriu cartão de crédito da ré, sendo, posteriormente, vítima de fraude bancária - Documentos coligidos aos autos que não são capazes de provar que o débito apontado na inicial foi mesmo contraído pela autora ou revertido seu favor – Autora que não pode arcar com o ônus de demonstrar a higidez da operação por ela não conhecida – Compra em valor elevado que destoa do perfil de consumo da autora - Falha na prestação dos serviços fornecido pela ré, que não identificou a operação suspeita de fraude – Ré que, na condição de prestadora de serviços, possui manifesta superioridade técnica, de modo que poderia produzir prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado – Prática de fraude por terceiros na esfera de operação que caracteriza fortuito interno ao risco da atividade - Responsabilidade objetiva da ré – Inteligência do art. 14 do CDC – Declaração de inexigibilidade do débito – III - Danos morais caracterizados – Postura da ré, ao proceder com cobrança em nome da autora por débito inexistente, que é inadmissível e reprovável – Dano moral que é a consequência de algum ato que cause dor, angústia, aflição física ou espiritual, ou qualquer padecimento infligido à vítima em razão de algum evento danoso – Dano moral experimentado que deve adotar critérios de razoabilidade - Indenização fixada em R\$5.000,00, apto a satisfazer o dano experimentado pela autora e coibir a ré na incidência do mesmo procedimento - Sentença mantida pelos próprios fundamentos – Art. 252 do Regimento Interno do TJSP - IV - Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o valor da condenação – Apelo improvido.”

Apelo da ré em face da r. sentença de procedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais.

Sustenta a apelante que as compras discutidas nos autos foram realizadas de forma virtual, por meio de certificação, garantindo-se a segurança da transação, de forma que a compra não pode ser qualificada como ilegítima. Alega que, na remota hipótese da ocorrência de fraude, esta teria se dado por culpa exclusiva da apelada, que cedeu o token à terceiros, possibilitando a ativação da carteira digital e, por consequência, sua utilização para autenticar transações. Aduz que os fatos narrados pela apelada se equiparam a caso fortuito externo, o que configura excludente de responsabilidade. Assevera, que, pelo princípio da eventualidade, ainda que se entenda pela ilegitimidade nas compras impugnadas, haveria fraude promovida por terceiro. Afirma a inexistência de danos morais. Pugna, subsidiariamente, pela redução dos danos morais fixados na r. sentença. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença (fls. 178/191).

Contrarrazões da apelada, às fls. 197/224, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, movida por Aparecida Martins Rodrigues, ora apelada, em face de Portoseg Crédito, Financiamento e Investimento S/A, ora apelante, tendo em vista a ocorrência de movimentações indevidas no cartão de crédito da autora, mantido junto à ré.

Em primeira instância, a ação foi julgada procedente, para o fim de declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, no importe de R\$12.359,70, relativos à fatura de cartão de crédito de fevereiro de 2025, bem como condenar a ré a pagar, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$5.000,00. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

168/175).

Contra esta decisão insurge-se a ré, ora apelante.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:

"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. sentença, ou acrescentar novos argumentos, vez que suficientemente motivada, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito, os quais sintetizo para a necessária compreensão do tema, que ora se transcreve:

"APARECIDA MARTINS RODRIGUES, qualificada nos autos, move ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais com pedido liminar, em face de PORTOSEG S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., também qualificada, alegando, em síntese, que em 09/01/2025 foi efetuada compra perante o estabelecimento "Casas Bahia Campo Bom Br", no valor de R\$12.359,70, a qual desconhece. Aduz que na mesma data entrou em contato com a ré para solucionar o problema, tendo em vista tratar-se de evidente fraude. Apesar de ser comunicado que o cartão possuía seguro contra fraudes, o valor da compra foi lançado na fatura do mês de fevereiro/25. Aduz a falha na prestação dos serviços, tendo em vista que a compra destoa do seu perfil de compras.

Pugna pela concessão de tutela antecipada, para suspensão da exigibilidade da cobrança da compra contestada. No mérito, pugna pela procedência do pedido para tornar definitiva a liminar requerida, declarando-se inexigível o débito em relação à fatura do cartão de crédito, condenando-se a requerida no pagamento de indenização por danos morais. Com a inicial, vieram documentos (fls. 26/66).

Deferida a tutela antecipada às fls. 67/68.

A ré foi citada e apresentou contestação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 80/101). Alega, em síntese, ausência de responsabilidade da ré, pois as transações realizadas se deram através do cartão e da senha pessoal e intransferível. Há presunção de validade da transação efetivada por meio digital. Trata-se de culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro. Não há que se falar em cancelamento da transação ou inexigibilidade do débito. Impugna o pedido de indenização Pugna, no mérito, pela improcedência dos pedidos.

Réplica da autora às fls. 149/167.

É o relatório.

Fundamento e decido.

(...). Extrai-se dos autos que a parte autora adquiriu cartão de crédito da empresa requerida, sendo, posteriormente, vítima de clonagem do cartão, tendo em vista compra em elevado valor por ela não reconhecida.

Restou devidamente demonstrado nos autos o uso do cartão de crédito da autora.

Entretanto, os documentos coligidos aos autos não são capazes de provar que o débito apontado na inicial foi mesmo contraído pela requerida ou revertido seu favor.

A negativa alegada pela autora constitui prova negativa e, como é cediço, não se pode exigir que esta provasse que não contraiu o aludido débito.

Consta da fatura do cartão que a compra foi efetuada no estabelecimento "Casas Bahia Campo Bom", que fica localizado na Cidade de Campo Bom, estado do Rio Grande do Sul, ao passo que a autora reside em São Paulo.

Nota-se, ainda, que há outras reclamações de consumidores em relação a compras não reconhecidas no mesmo estabelecimento comercial "Casas Bahia Campo Bom" (fls. 62/66).

A autora aduz que na mesma data da compra entrou em contato com a administradora do cartão para sustar a compra, não sendo crível supor que o tenha feito falsamente. Assim, não pode a parte autora arcar com o ônus de demonstrar a higidez da operação por ela não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecida.

Importante destacar que a compra no elevado valor de R\$12.359,70 destoa do perfil de consumo da autora, conforme os extratos acostados às fls. 35/61, o que evidencia a falha na prestação dos serviços fornecido pela ré que não identificou a operação suspeita de fraude.

Ademais, a requerida, na condição de prestadora de serviços, possui manifesta superioridade técnica em relação à autora, de modo que poderia produzir prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado, que não o fez, limitando-se a alegar que a autora foi exclusivamente culpada pela fraude perpetrada.

Importante salientar que, muito embora a autora tenha sido vítima de fraude cometida por terceiros, decorrente a relação de consumo, o requerido responde de maneira objetiva.

Observa-se que, como no caso vertente, cumpre ao fornecedor de serviços conferir e assegurar os seus serviços colocados em circulação, bastando o mero dever de cautela e prudência.

A prática de fraude por terceiros na esfera de operação como essa no âmbito de aplicativos, caracteriza-se enquanto fortuito interno ao risco da atividade, já que se trata de fato previsível e evitável.

Portanto, o fornecedor de serviços responde independente da existência de culpa, por defeitos decorrentes à prestação de serviços colocados em mercado, bem como sobre sua fruição e risco (CDC, art.14).

Assim, diante da não demonstração por parte da requerida de que a transação questionada foi feita pela autora, é medida de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados.

Além disso, o artigo 927 do Código Civil dispõe que todo aquele que causar a outrem dano, fica obrigado a repará-lo, dispositivo que tem inteira aplicação no caso em comento.

A postura do réu, ao proceder com cobrança



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em nome da parte autora por débito inexistente é inadmissível e reprovável, fazendo imperiosa a inibição de práticas reiteradas, coibição esta contundente, de modo a impedir que outros cidadãos comuns se sujeitem a tal ordem de constrangimento e dissabor. O que caracteriza o dano moral é a consequência de algum ato que cause dor, angústia, aflição física ou espiritual, ou qualquer padecimento infligido à vítima em razão de algum evento danoso. É, pois, o menoscabo a qualquer direito inerente à pessoa como à vida, à integridade física, à liberdade, honra, vida privada e vida de relação.

O considerável valor da operação, a patente fraude e a recusa da instituição financeira a todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigando a autora a desembolsar tal quantia, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por

Neste panorama fático-jurídico apresentado, inadmissível que alguém cause mal a outrem e não sofra nenhum tipo de sanção, deixando de reparar o dano inferido. Por tais considerações a pretensão indenizatória perseguida na inicial é de ser acolhida, não, contudo, na extensão almejada. O valor da indenização pelo dano moral experimentado deve adotar critérios de razoabilidade pautados em duas funções distintas, quais sejam, a compensatória e a inibitória, assumindo esta última maior relevo, posto que práticas abusivas e prejudiciais devem ser desestimuladas.

Aplicam-se analogicamente ao caso os seguintes precedentes jurisprudenciais, no sentido de ser razoável a fixação da indenização no patamar de R\$ 5.000,00:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe da troca de cartões praticado por meliante contra o autor. Saques e compras realizados com cartão magnético da parte ativa. Operações que destoaram em muito do perfil de consumo do usuário do cartão. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor que não identificou e impediu as operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo do cartão]. Fato que acarretou sério abalo psicológico ao autor, haja vista que, além de verificar a realização de diversas operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidas em seu cartão de crédito, teve todo o numerário disponível em sua conta corrente sacado pelo meliante, obrigando-lhe a utilizar o crédito disponibilizado pelo cheque especial. Operações fraudulentas que não foram estornadas nem mesmo após a contestação dos débitos e a lavratura de boletim de ocorrência. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença em parte reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, mas em maior extensão. Recurso interposto pelo banco improvido, provido em parte o do autor. Dispositivo: negaram provimento ao recurso interposto pelo banco, provido em parte o do autor. (TJSP; Apelação Cível 1009437-73.2022.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/01/2023; Data de Registro: 24/01/2023)

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe da troca de cartões praticado por meliante contra o autor. Saques e compras realizados com cartão magnético da parte ativa. Operações que destoaram em muito do perfil de consumo do usuário do cartão. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor que não identificou e impediu as operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo do cartão]. Fato que acarretou sério abalo psicológico ao autor, haja vista que, além de verificar a realização de diversas operações indevidas em seu cartão de crédito, teve todo o numerário disponível em sua conta corrente sacado pelo meliante. Operações fraudulentas estornadas somente após a propositura desta demanda. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Pedido inicial julgado procedente. Recurso provido. Dispositivo: deram provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1108333-25.2020.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2021; Data de Registro: 05/11/2021)"

Nestes termos, para o fim de compensar a vítima, como forma de atenuar a lesão e com o fito de inibir o réu a prática de atos como os aqui retratados, reputo conveniente e adequada a indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), apto a satisfazer o dano experimentado pela parte autora e coibir o réu na incidência do mesmo procedimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do quanto exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos da ação promovida, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do art.487, I, do CPC, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, no importe de R\$12.359,70, relativos à fatura de fevereiro/2025 do cartão de crédito da autora com a ré, devendo a ré abster-se de efetuar qualquer cobrança relativa ao débito descrito na inicial; bem como para condenar a parte ré ao pagamento à parte autora da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devidamente corrigida desde a data desta sentença (Súmula nº 362 do CSTJ) e acrescida de juros de mora devidos desde a citação. Em relação à correção monetária, na hipótese de não haver convenção ou previsão legal sobre o índice de atualização, será utilizada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou de índice que venha a substituí-lo, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil. Quanto aos juros moratórios, caso não tenham sido convenccionados, ou tenham sido estabelecidos sem taxa específica, ou, ainda, provenham de determinação legal, será aplicada exclusivamente a taxa SELIC, vedada a cumulação com a correção monetária no mesmo período, conforme disposto nos artigos 406, caput e §§ 1º, 2º e 3º, do Código Civil.

Em razão da sucumbência experimentada, condeno o réu ainda no pagamento das custas e demais despesas, além de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.”.

Tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, majora-se os honorários advocatícios devidos, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator