



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001273505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064979-11.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes HAMILTON DIAS JUNIOR e FATIMA REGINA ARAUJO, são apelados GETNINJAS S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1064979-11.2024.8.26.0002

Comarca: 6ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Magistrado prolator: Dr. Emanuel Brandão Filho

Apelante: Hamilton Dias Junior e outro

Apelado: Banco Bradesco S/A e Getninjas S/A

Voto nº 23092

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Golpe da maquininha. Requerente que aceitou pagar taxa de entrega de uma encomenda de produto, após contratar instalador de alarme pelo site da GetNinjas. Consumidor que entregou seu cartão ao motoboy e autorizou a transação, inserindo sua senha pessoal, sendo surpreendido, posteriormente, com compra no valor de R\$ 1.999,99 na fatura do cartão emitido pelo Banco Bradesco. Ausência de cautela e de diligência na confirmação do pagamento com uso de senha pessoal. Inexistência de falha na prestação de serviços da instituição financeira e da plataforma de anúncios de profissionais liberais. Fortuito externo que enseja a aplicação de excludente de responsabilidade. Hipótese que configura verdadeira culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Aplicação do Art. 14, §3º, II, do CDC. Responsabilidade objetiva dos réus corretamente afastada. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação (fls. 342/349) interposta pela parte autora Hamilton Dias Junior e outro em face da r. sentença de fls. 336/339, a qual **JULGOU IMPROCEDENTE** a presente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face do Banco Bradesco S/A e da empresa Getninjas S/A.

Inconformados, alegam os autores que, ao caso, envolvendo fraude por engenharia social (“golpe do motoboy”),

com lançamentos atípicos em cartão, aplica-se as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297, STJ), bem como a teoria do risco do empreendimento (fortuito interno), devendo os réus responderem de forma objetiva (Súmula 479/STJ).

Salientam que, conforme precedentes do STJ, os bancos têm dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente, sendo que a ausência de bloqueio e dupla checagem configura falha do serviço. Afirmam que houve sequência atípica de operações (valor/horário/canal) e ausência de bloqueio/dupla checagem, apesar do histórico do cliente — tudo documentado (fls. 1–23; 316–325).

Destacam que avisaram o banco na sequência (fl. 43) e alertaram a GetNinjas (fls. 40–41), de modo que, persistindo os lançamentos, há falha do serviço. Pedem a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, VIII) e exibição (CPC, arts. 396–404 e 400) de logs, IP, device ID, geolocalização, escore antifraude, histórico de limites/alterações, alertas enviados/recebidos, fluxos de OTP/MFA, protocolos/áudios do SAC, e, quanto à GetNinjas, dos dados do anunciante/prestador, logs de acesso, comunicações internas e políticas antifraude.

Afirmam que a Plataforma GetNinjas responde solidariamente com o Banco por fazer parte da cadeia de consumo e atuar no negócio que lhes causou danos (CDC, arts. 7º, par. ún.; 25, §1º; 34), já que intermediou o contato (com registros às fls. 40–41) e foi avisada na sequência em que

ocorrida a fraude.

Pedem, assim, a atribuição de efeito suspensivo ao recurso e, ao final, o provimento integral da demanda.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado (fls. 357/376 e 377/403).

É o relatório.

Consabido que as instituições financeiras e bancárias estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*” (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Sendo assim, a controvérsia a ser analisada restringe-se à presença ou não da excludente de responsabilidade por fato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima (consumidores), conforme o disposto no artigo 14, §3º e incisos, da legislação consumerista.

Extrai-se dos autos que, apesar de o postulante alegar a

responsabilidade dos réus (Banco Bradesco e plataforma GetNinjas) pelo “golpe da maquininha”, o fato é que o dano material resultou, por si só, de sua culpa exclusiva, pois agiu sem a diligência necessária, ao passar seu cartão de crédito, com digitação de sua senha pessoal, sem conferir o valor digitado pelo motoboy naquela ocasião.

Como visto da própria narrativa da petição inicial e do Boletim de Ocorrência de fls. 36/37, o autor contratou um profissional por meio da plataforma/site GetNinjas para a instalação de equipamento de alarme pelo valor de R\$ 242,97. Para tanto, acordaram que a central de alarme “Brisa 4 Plus” seria entregue por meio de motoboy, mediante o pagamento de frete no valor de R\$ 12,99 ao entregador da loja Contrulife (*vide* conversa no whatsapp de fls. 32/35).

Ocorre que, após a transação, o autor tomou conhecimento via SMS de seu banco que o valor efetivamente cobrado pelo motoboy na máquina de cartão de crédito foi de R\$ 1.999,99 (fls. 30), ocasião em que, de imediato, relatou o ocorrido ao Banco Bradesco, recebendo a resposta de que não seria possível recuperar os valores referentes à transação contestada.

Como visto, o consumidor, por livre e espontânea vontade, digitou sua senha pessoal na maquininha de cartão, sem se atentar ao valor preenchido. Portanto, **não** se trata o presente caso de vício existente no sistema de segurança do Banco Bradesco, notadamente porque a administradora de cartão não tinha motivos para barrar transação realizada dentro do perfil de

seu cliente e com uso de cartão físico e digitação de senha pessoal.

Aliás, embora o autor alegue “que, no presente caso, houve sequência atípica de operações (valor/horário/canal) e ausência de bloqueio/dupla checagem, apesar do histórico do cliente — tudo documentado (fls. 1–23; 316–325)”, não foi isso que ocorreu. A compra foi única, ou seja, não houve uma sequência atípica de operações.

Ademais, não há nos autos qualquer prova de que o valor da transação destoava do perfil do autor, sendo certo que competia a este comprovar fato constitutivo do direito alegado, nos termos do Art. 373, inciso I, do CPC. Embora o Apelante tenha alegado que ao caso se aplicava a inversão do ônus probatório à luz do Art. 6, inciso VIII, do CDC, esta não era possível, pois não se vislumbra verossimilhança em sua alegação ou hipossuficiência probatória.

Aliás, o perfil do cliente é prova que estava plenamente ao alcance do consumidor, bastando que juntasse aos autos os seus extratos do cartão de crédito. Logo, era mesmo de se concluir que o dano sobreveio exclusivamente por culpa da parte autora, que culminou lamentavelmente no prejuízo descrito na petição inicial.

Está configurada, pois, a **culpa exclusiva do consumidor** pelo evento, de sorte que não é possível imputar, seja à instituição financeira emissora do cartão de crédito (Banco Bradesco), seja à plataforma GetNinjas (na qual o autor obteve o

contato do instalador do alarme que indicou a compra do produto), qualquer falha na prestação do serviço, não sendo o caso, portanto, de incidência da teoria do risco profissional, tampouco da Súmula 479 do C. STJ.

Recordo, por oportuno, que a inversão do ônus da prova não é automática e só se aplica quando identificada verossimilhança das alegações do consumidor, o que não se verificou. Com efeito, para que haja a responsabilidade da fornecedora, é necessária a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida ou alguma conduta comissiva ou omissiva de sua parte.

Portanto, operou-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, não havendo que se falar em responsabilidade civil objetiva. Frise-se que nada impede que o autor busque ressarcimento junto a quem deu causa a seu infortúnio. Nesse sentido, decisão desta C. Câmara:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – GOLPE DA MAQUININHA – AUTORIZAÇÃO DE TRANSAÇÃO, PRESENCIAL E COM USO DE CARTÃO, MEDIANTE SENHA PESSOAL E CHIP - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADOS – AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO PROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1050449-02.2024.8.26.0002; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024)

Direito do consumidor. Contrato de Consumo. Cartão de Crédito. apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com inexigibilidade de débito e dano moral. Golpe da maquininha. Fortuito externo que enseja aplicação de excludente de responsabilidade. culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Provimento ao recurso do réu. Prejudicado o recurso da autora. I. CASO EM EXAME Trata-se de apelações interpostas em face da sentença que julgou parcialmente procedente a demanda, condenando o réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 por danos materiais, além de estabelecer sucumbência recíproca. A autora alega ter sido vítima de golpe ao efetuar pagamento a um motoboy, resultando em cobrança indevida em seu cartão de crédito. O banco réu argumenta não haver responsabilidade na ocorrência do golpe, sustentando que a autora agiu com desídia no uso de seu cartão e senha. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. As questões em discussão consistem em saber se: (i) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a responsabilização do Banco réu; e (ii) há direito à indenização por danos materiais e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. Autora foi ludibriada por terceiro —

motoboy - por meio da oferta de presente, condicionada a entrega ao pagamento do frete, sendo surpreendida posteriormente com a cobrança no valor de R\$ 3.000,00 na fatura do cartão de crédito. 6. **Ausência de cautela e de diligência da autora na utilização de cartão de crédito com chip e senha pessoal. Perfil de consumo. Operação dentro do limite de crédito.** 7. Fortuito externo que enseja a aplicação de excludente de responsabilidade. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. IV. DISPOSITIVO 8. Provimento do recurso do réu para julgar improcedentes os pedidos iniciais, afastando a condenação ao pagamento de danos materiais e morais. 9. Prejudicado o recurso da autora. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, e 370; CDC, art. 14, §3º. (...) (TJSP; Apelação Cível 1048066-82.2023.8.26.0100; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024)

O entendimento esposado, aliás, também se harmoniza com a jurisprudência desta E. Corte:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – GOLPE NO INSTAGRAM – CONTA DE USUÁRIA QUE FOI HACKEADA/CLONADA, ANUNCIANDO

OFERTAS DE PRODUTOS – AUTORA QUE, INDUZIDA A ERRO, REALIZOU PIX A TERCEIRO – RECORRENTE/AUTORA QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR O PAGAMENTO INDEVIDO – INEXISTÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479 EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA - PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004230-15.2022.8.26.0223; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2022; Data de Registro: 04/11/2022)

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação e, nos termos do Art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, majoro os honorários fixados em primeiro grau para o importe de 15% sobre o valor atualizado da causa.



Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator