



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1074275-57.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ALMIR ROBERTO BOTELHO DOS SANTOS.

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 ao recurso da corré MASTERCARD LTDA, reconhecendo-se sua ilegitimidade passiva para a causa, a teor do contido no art. 485, VI, CPC e negaram provimento ao recurso do BANCO DO BRASIL S/A, nos termos do acórdão, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1074275-57.2024.8.26.0002

Apelantes: BANCO DO BRASIL S/A e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA.

Apelado: ALMIR ROBERTO BOTELHO DOS SANTOS

Comarca: SÃO PAULO

Voto n° 45221

***ILEGITIMIDADE PASSIVA – RESPONSABILIDADE CIVIL – TROCA DE CARTÕES – Compras não reconhecidas – Recurso da bandeira MASTERCARD a quem foi atribuída responsabilidade solidária – Acolhimento da preliminar de ilegitimidade de parte – Responsabilidade dos prestadores de serviços que participam da mesma cadeia de fornecimento que é solidária, independente da culpa de cada um – Inteligência do disposto no art. 7º, parágrafo único e 25, §1º do CDC – Contudo, no caso em tela, não se verifica ingerência da 'bandeira' do cartão quanto às operações realizadas – Banco que administra o cartão que foi devidamente comunicado do fato e que não efetuou o bloqueio requerido pelo consumidor, possibilitando que compra realizadas cinco dias depois fossem aprovadas – Situação que somente à instituição financeira, que administra o cartão de crédito, pode ser imputada, não se cogitando de responsabilidade solidária da bandeira do cartão, que não tem qualquer ligação com os fatos narrados – Ausência de nexo de causalidade – Reconhecimento de sua ilegitimidade passiva que é de rigor – Precedentes desta Corte – Ação extinta, sem julgamento do mérito, com fundamento no art. 485, VI, CPC, carreando-se o ônus da sucumbência ao autor, com honorários arbitrados em R\$ 1.000,00, ante a parca atuação da corre-apelante.**

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe troca de cartão em terminal de autoatendimento 24

horas inserido em supermercado –
Responsabilidade objetiva não elidida –
Aplicação da Súmula 479/STJ – O fornecedor de
serviços responde, independentemente da
existência de culpa, pela reparação dos danos
causados aos consumidores por defeitos
relativos à prestação do serviço no âmbito
interno de sua atividade – Autor que teve o
seu cartão trocado mediante ardil,
comunicando o banco de pronto e, também, a
autoridade policial – Tivesse o banco
atendido a ordem de bloqueio do plástico, o
desfecho teria sido outro, mas preferiu,
cinco dias depois dos fatos, aprovar compras
vultosas através dele e, mesmo diante da
contestação do autor, dele exigir o pagamento
– Defeito na prestação do serviço
evidenciado, atraindo a aplicação da Súmula
479/STJ ao caso – Dever de ressarcimento do
desfalque mantido – Dano moral também
configurado – Valor arbitrado em R\$ 5.000,00
que cabe ser mantido por suficiente à
recomposição do dano; por não ocasionar
enriquecimento indevido e por se coadunar aos
valores praticados por esta Turma para
situações análogas – Precedentes – Sentença
mantida – Sucumbência majorada para 15%
sobre a condenação, a teor do previsto no
art. 85, §11, CPC – Ação julgada extinta sem
julgamento do mérito com relação à MASTERCARD
LTDA, ante sua ilegitimidade como parte e
recurso do BANCO DO BRASIL S/A desprovido,
nos termos do presente acórdão.*

1. Trata-se de dois recursos de apelação tirados contra a r. sentença que **julgou parcialmente procedente** a ação de reparação de danos materiais e morais que ALMIR ROBERTO BOTELHO DOS SANTOS moveu em face do BANCO DO BRASIL S/A e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA. em decorrência de transações não reconhecidas realizadas com seu cartão após ter sido vítima do 'golpe da troca de cartões' em Caixa Eletrônico 24 horas inserido em supermercado no dia 22/05/2024, comunicando o banco prontamente acerca do ocorrido, lavrando boletim de ocorrência e solicitando o bloqueio do plástico, o que não foi atendido e motivou a aprovação de compras em data posterior (27/05/2024), no importe total de R\$ 19.500,00, que foram inicialmente estornadas, mas posteriormente reincluídas em cobrança em decorrência da suposta improcedência da contestação e que foram por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

si parcialmente quitadas para evitar maiores dissabores, pretendendo, por isso, declaração de inexigibilidade, restituição dobrada dos valores cobrados/pagos, além de indenização pelo abalo moral, **para**, após reconhecer que há provas de que o autor fez a comunicação do ocorrido ao banco no dia 22/05/2024, mas mesmo assim ele aprovou compras realizadas no dia 27/05/2024, tornando evidente o defeito na prestação do serviço, sem o qual a fraude não teria se consumado: **a)** atribuir responsabilidade a ambos os réus em decorrência de suas respectivas atuações na cadeia de fornecimento que causou dano ao autor consumidor; **b)** declarar a inexigibilidade dos débitos imputados ao autor, ambos realizados em 27/05/2024, nos importes de R\$ 9.800,00 (nove mil e oitocentos reais), parcelado em cinco vezes de R\$ 1.960,00 (mil novecentos e sessenta reais) e R\$ 9.700,00 (nove mil e setecentos reais), parcelado em cinco vezes de R\$ 1.940,00 (mil novecentos e quarenta reais); **c)** determinar a restituição dobrada dos valores pagos nas faturas de julho e agosto de 2024 e **d)** fixar indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária do arbitramento (Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora de 1% (um por cento) desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Por conta da sucumbência, os réus ficaram condenados a pagar também as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação global.

Inconformado, apela o **BANCO DO BRASIL S/A** – fls. 215/227, aduzindo, em síntese, que o autor confessa ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e fora de sua sede, inexistindo vício ou defeito que lhe possa ser imputado, além de arguir que há excludente de responsabilidade no caso pelo fato de terceiro.

Prosseguiu tecendo considerações sobre a necessidade de preservação do *pacta sunt servanda*, como se a ação versasse sobre revisão de cláusulas de contrato bancário, para, ao depois, se insurgir contra o dever de repetição que lhe foi imposto e afirmar que a segurança pública compete ao Estado.

Asseverando que as transações foram realizadas com cartão com chip e senha pessoal e arguindo que não foi comunicado do extravio do cartão, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência, ou ao menos pela redução da indenização por dano moral, citando julgados que entende corroborarem suas teses.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelou, também, a **MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA** – fls. 230/245 – arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva para a causa e ter sido indevida sua inclusão na cadeia de fornecimento como responsável solidária pelas obrigações impostas pela sentença, porquanto é mera bandeira do cartão que é administrado pelo BANCO DO BRASIL S/A, não possuindo qualquer ingerência com relação a compras, pagamentos, lançamentos ou cancelamentos, que são efetuados exclusivamente pelo banco, não podendo ser confundida como emissora do plástico.

Reitera ser mera bandeira do cartão, ou seja, licencia sua marca para que outras empresas, mais comumente Instituições Financeiras, possam dela fazer uso, e disponibiliza a tecnologia para que as transações sejam efetuadas pelos emissores e credenciadores, sem qualquer administração com relação aos cartões que são emitidos, tornando indevida a solidariedade reconhecida e, conseqüentemente a responsabilidade imposta pela sentença.

Com relação ao mérito, arguiu, em síntese, que não tem ingerência sobre as operações, pelo que não pode ser condenada a restituir nenhum valor e, tampouco, ao pagamento de indenização por dano moral que não causou, sendo a responsabilidade única e exclusiva do banco.

Arguindo que o dano moral sequer restou comprovado e citando julgados que entende corroborarem suas teses, clama pela extinção da ação sem julgamento do mérito com relação a si, ou ao menos pela reforma da decisão, com o decreto de improcedência dos pedidos formulados e inversão do ônus da sucumbência.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, preparado às fls. 228 pelo banco e às fls. 246 pela Mastercard LTDA, com resposta às fls. 258/264 pelo autor.

Não houve oposição ao julgamento dos recursos de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise dos apelos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Preliminarmente, é caso de acolhimento da ilegitimidade passiva da MASTERCARD LTDA para a presente ação.

Embora, a princípio, a solidariedade entre as corréis decorra da própria relação jurídica, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor, existindo até mesmo entendimento da lavra do Superior Tribunal de Justiça¹ nesse mesmo sentido, no caso aqui tratado, tem-se que a solidariedade deve ser afastada.

Sustenta a empresa Mastercard sua ilegitimidade passiva, pois, na qualidade de 'bandeira' de cartão de crédito, não administra, não emite, não realiza ou cancela transações, e, em síntese, não possui contrato celebrado com o consumidor, de modo que nada do quanto narrado por ele pode ser alegado em seu detrimento.

E análise dos autos realmente revela que **as transações questionadas somente poderiam ser evitadas pela instituição financeira**, que é quem detém as informações relativamente ao perfil do usuário e que foi responsável pela autorização das compras depois do pedido de bloqueio do plástico trocado.

Ou seja, o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela **instituição financeira e não da bandeira do cartão**, o que por si afasta sua posição de ré e de responsável solidária nos termos impostos pela sentença.

Nesse sentido, confira-se a lição de Sérgio Cavalieri Filho: **"Mesmo na responsabilidade objetiva consagrada pelo Código do Consumidor não se prescinde do nexó causal para ensejar a responsabilidade solidária. Esta só se configura, nos termos do § 1º do art. 25 do Código de Defesa do Consumidor, quando houver mais de um responsável pela causação do dano"**².

Na mesma direção:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C.

¹ AgRg no AREsp 596.237/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/02/2015

² CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 298.

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. "BANDEIRA MASTERCARD" DO CARTÃO. Não há vínculo jurídico entre o consumidor (usuário do cartão) e a "bandeira", mas, sim, entre aquele e a administradora do cartão (instituição financeira que adere ao sistema da "bandeira"). Este, sim, se estabelece de forma direta e imediata, sem participação da agenciadora do sistema. A pretensão formulada deveria ter sido dirigida exclusivamente à instituição bancária administradora do cartão. Preliminar da corré acolhida. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE DÉBITO/CRÉDITO POR TERCEIRAS ESTELIONATÁRIAS. AUTORA VÍTIMA DE GOLPE. FRAUDE QUE PODERIA SER EVITADA SE O SISTEMA DE SEGURANÇA DO CORRÉU FOSSE EFICIENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Mesmo tendo a autora involuntariamente entregue seu cartão de crédito às criminosas, a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois não se cuidou de uma operação isolada, mas de diversas transações feitas de forma continuada e fora do perfil da consumidora. As operações realizadas em curtíssimo espaço de tempo passaram despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu, que deixou de inibir o curso de tais transações. O evento que se iniciou como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. Recurso do corréu não provido. DANO MORAL CONFIGURADO. TRANSTORNOS DECORRENTES DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE SUPERAM MEROS ABORRECIMENTOS. O abalo moral decorre do defeito na prestação de serviço, pela falta da segurança legitimamente esperada pela consumidora, causador de angústias, sentimento de impotência, descrédito, e de dias a fio permeados de preocupação. Anota-se que houve demora quanto ao pedido de bloqueio do cartão e recusa no estorno das operações, obrigando a autora a fazer uso de outros recursos financeiros para cobrir os valores indevidamente lançados pelo corréu. O valor da reparação do dano moral fica arbitrado em R\$ 3.000,00, dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Apelação da autora provida em parte." (Apelação nº 1001958-97.2018.8.26.26.0058, Rel. Sandra Galhardo Esteve; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 18/05/2022).

"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – "GOLPE DO MOTOBOY" – BANDEIRA DO CARTÃO – ILEGITIMIDADE PASSIVA – CONFIGURAÇÃO. – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais – Cartão de crédito/débito – Transações não reconhecidas pelo consumidor – "Golpe do motoboy" – Bandeira de cartão de crédito que, no caso, não é responsável pelo serviço – Inexistência de nexo causal – Ilegitimidade passiva configurada: – Embora seja possível a caracterização da responsabilidade solidária da proprietária da bandeira do cartão bancário, juntamente com a instituição financeira, em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, em virtude da realização de transações não reconhecidas pelo consumidor, realizadas com cartão de crédito/débito, em razão de "Golpe do motoboy", o reconhecimento de sua legitimidade passiva não prescinde da existência de nexo causal, o que se mostra ausente neste caso. APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA – "GOLPE DO MOTOBOY" – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – NEXO CAUSAL EXISTENTE. – Consumidor – "Golpe do Motoboy" – Movimentação bancária por terceiros – Transação nitidamente destoante do padrão de consumo da correntista – Dever da instituição financeira de zelar pela segurança das transações – Exclusão do nexo causal – Impossibilidade: – É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes, razão pela qual, falhando nessa tarefa, não há exclusão do nexo causal pela movimentação de conta bancária e lançamentos indevidos de compra a crédito imputados ao autor, vítima do "golpe do motoboy", sendo de rigor a declaração de inexigibilidade das transações. DANO MATERIAL – Consumidor – "Golpe do Motoboy" – Lançamentos indevidos de compras a débito, saques e compra a crédito – Responsabilidade objetiva do banco – Relação de consumo – Restituição – Cabimento: – Tendo sido demonstrado prejuízo ao patrimônio do autor por ato ilícito imputável ao banco réu, de rigor que seja condenado à reparação. DANO MORAL – Transações contestadas – Movimentação em conta corrente e cartão de crédito – Fraude – Responsabilidade objetiva da instituição bancária – Relação de consumo – Inteligência da Súmula 479 do

STJ – Indenização – Cabimento – Danos presumidos na espécie: – A realização de transações bancárias indevidas, por meio do uso de cartão de crédito e movimentação da conta bancária, inclusive com a contratação de empréstimo, implica a observação do que dispõe a Súmula 479 do STJ, que responsabiliza objetivamente a instituição bancária por ações de terceiros, e gera, por si só, o dever de indenizar por danos morais, presumidos na espécie. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório pretendido: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. RECURSO DA CORRÉ MASTERCARD PROVIDO. RECURSO DO CORRÉU ITAÚ UNIBANCO S/A NÃO PROVIDO. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001974-67.2019.8.26.0106; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/10/2023; Data de Registro: 09/10/2023, g.n.).

“APELAÇÕES – Ação declaratória e indenizatória – “Golpe do motoboy” – Sentença de parcial procedência – Insurgências – Responsabilidade dos prestadores de serviços que participam da mesma cadeia que é solidária em razão de falha na prestação dos serviços, independentemente da culpa de cada um – Artigo 7º, parágrafo único e 25, §1º, ambos do CDC – Todavia no caso específico a administradora de cartões não possui ingerência sobre as transações não reconhecidas efetuadas no cartão e não concorreu para que eventual defeito na prestação de serviços do Banco – Mera licenciadora da marca que não interfere no contrato – Ausência de atos que ensejem sua responsabilidade – Ilegitimidade passiva configurada – Extinção do processo com relação à Mastercard – Mérito – Relação de consumo – Artigo 14, § 3º – Culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro – Narrativa da peça vestibular e declaração prestada à autoridade policial sobre ocorrência de golpe do motoboy – Fornecimento de senha e chip – Fatos ocorridos fora do ambiente bancário – Fortuito externo –

Inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ – Consumidor que tem o dever de guarda do cartão e da senha – Imprudência – Precedentes – Transações impugnadas que estavam dentro do limite para compras à vista – Compras que não destoavam do perfil da autora – Ausência de falha na prestação do serviço – Ação improcedente – Recurso do banco provido e acolhida a preliminar da Mastercard.” (TJSP; Apelação Cível 1129123-59.2022.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2023; Data de Registro: 26/10/2023)

*“APELAÇÕES – “Ação de repetição de indébito c.c. danos morais” – Sentença de parcial procedência quanto às rés “Mastercard” e “Itaucard” – Insurgências – Compras efetuadas no cartão de crédito não reconhecidas – Fraude – Banco réu que admitiu, ainda que de forma indireta, sua falha na prestação dos serviços – Retirou o nome da autora dos cadastros restritivos, providenciou a regularização do saldo referente ao cartão objeto da lide e propôs acordo para por fim ao litígio – Responsabilidade dos prestadores de serviços que participam da mesma cadeia que é solidária em razão de falha na prestação dos serviços, independentemente da culpa de cada um – Artigo 7º, parágrafo único e 25, §1º, ambos do CDC – **Todavia no caso específico a administradora de cartões não possui ingerência sobre as transações não reconhecidas efetuadas no cartão e não concorreu para que o defeito ocorresse – Mera licenciadora da marca que não interfere no contrato – Ausência de atos que enseje sua responsabilidade – Ilegitimidade passiva configurada – Extinção do processo com relação à Mastercard – Negativação indevida – Danos morais “in re ipsa” – “Quantum” fixado no patamar de R\$4.409,60 (quatro mil, quatrocentos e nove reais e sessenta centavos) que deve ser mantido – Observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Extinção do processo em relação à Mastercard nos termos do art. 485, inc. VI do CPC – Recurso da autora improvido e do réu provido, acolhendo-se a preliminar.” (TJSP; Apelação Cível 1006965-77.2022.8.26.0269; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro:***

31/05/2023, g.n.)

Assim, é caso de acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva aventada pela MASTERCARD LTDA, com fundamento no art. 485, VI, do CPC, ficando o autor responsável pelo pagamento das custas e despesas que ela despendeu, bem como a pagar os honorários do seu patrono, que ficam arbitrados por equidade em R\$ 1.000,00, diante de sua parca atuação.

Prosseguindo e com relação ao recurso do BANCO DO BRASIL S/A, a r. sentença há de ser conservada.

É incontroverso que o autor foi vítima do golpe conhecido como 'troca de cartão' ao utilizá-lo para saque em terminal de autoatendimento 24 horas inserido em supermercado de sua região, somente tomando conhecimento da efetiva troca do plástico quando chegou a sua residência, momento em que notificou o banco acerca do ocorrido, requereu seu bloqueio e lavrou o boletim de ocorrência policial, tudo isso no mesmo dia dos fatos, qual seja, 22/05/2024.

Também é incontroverso que mesmo tendo sido de pronto notificado, o banco não atendeu ao requerimento do consumidor e no dia 27/05/2024, ou seja, depois de cinco dias dos fatos e do pedido de bloqueio, aprovou duas vultosas compras de forma parcelada, que depois de contestadas pelo autor e excluídas da fatura foram novamente reincluídas para cobrança por "suposta improcedência da contestação", **quando é certo que o defeito na prestação do serviço já se evidenciava desde o momento em que deixou de atender ao pleito de bloqueio do plástico**, aprovando compras dias depois e possibilitando que a fraude finalmente se concretizasse e que o autor tivesse que percorrer evidente calvário para ver seu legítimo direito reconhecido.

Logo, inexistente dúvida sobre sua responsabilidade, tal qual muito bem reconhecido pela sentença, sendo certo que o recurso apresentado resvala em inépcia ao tratar de assuntos diversos dos que são aqui debatidos e ao argumentar que não há prova do pedido de bloqueio do plástico, quando este consta da própria petição inicial e foi por si mesma reconhecida como realizado.

Imperativa, portanto, a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso, que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispõe que: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Tivesse bloqueado o cartão no momento em que foi comunicado do golpe, o desfecho seria outro.

Mas, ao ignorar os clamores do consumidor, causou danos não somente a ele, como também a si, porquanto terá de recompor os prejuízos que sua atuação negligente causou e ainda recompor os prejuízos imateriais que sua inércia provocou no autor.

Ora, o autor experimentou situações que ultrapassam a seara de meros dissabores, transtornos e aborrecimentos, alçando mesmo sua esfera personalíssima pelo vulto do desfalque, não somente em decorrência da falta de segurança do serviço que disponibiliza, que aprovou transações vultosas quando o cartão deveria ter sido prontamente bloqueado, mas também pelo atendimento ineficiente que recebeu na esfera extrajudicial, sendo obrigada a se socorrer do judiciário para ver reconhecidos seus incontestes direitos e se ressarcir das quantias que se viu obrigado a despender para evitar maiores danos à sua honra e imagem.

E o valor arbitrado em primeiro grau, de R\$ 5.000,00, longe de desarrazoado, se mostra adequado à recomposição dos danos suportados; pune o réu pelo mal causado; não ocasiona enriquecimento indevido e se coaduna aos valores praticados por esta Turma para situações análogas, pelo que deve ser conservado.

Nesse mesmo sentido, os julgados que seguem:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Obrigação de fazer c/c pedido de indenização por dano material e moral em decorrência de operações fraudulentas junto à conta dos autores após a troca do cartão de acesso por terceiro fraudador em terminal de autoatendimento situado em supermercado – Ação julgada procedente, acolhendo os pleitos formulados, determinando a restituição dos valores indevidamente despojados e condenando o banco no pagamento de indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 a título de dano moral – Insurgência por este – Descabimento – Incidência do CDC ao caso

que é incontroversa, assim como o é a fraude perpetrada – Aplicação da súmula 479/STJ ao caso que é imperativa – Responsabilidade objetiva' para as operações feitas em seus terminais de autoatendimento e nas redes '24hs' – Comunicação da fraude à autoridade policial e ao banco prontamente efetivada e que poderiam ter gerado postura diversa na resolução da questão, ante a incontestante alteração do perfil de consumo – Arguição de que todas as operações foram realizadas através do uso de cartão e senha pessoal que não se prestam a afastar sua responsabilidade, não só pela fragilidade de tal argumento, ante o crescente número de fraudes e clonagens que tem havido no meio bancário, sem que se consiga comprovar a infalibilidade do sistema, como também diante da fraude praticada por ausência de segurança adequada ao serviço disponibilizado – Dano moral que também é incontroverso e que justifica a manutenção do dever de indenizar, ficando ratificado, inclusive, o valor arbitrado (R\$ 5.000,00) por adequado à recomposição dos danos, por servir de punição ao réu e por não causar enriquecimento indevido – Sentença mantida – Honorários recursais devidos e elevados em 5% sobre o valor da condenação (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido.” (Apelação n° 1005894-86.2018.8.26.0008, Rel. Jacob Valente, julgado em 11/12/2019).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. CAIXA 24 HORAS NO INTERIOR DE SUPERMERCADO. GOLPE DA TROCA DOS CARTÕES. FORTUITO INTERNO. FRAUDADOR QUE SE APOSSOU DOS DADOS E DO CARTÃO BANCÁRIO SEM QUALQUER PARTICIPAÇÃO DA CONSUMIDORA. Fraude bancária. "Golpe da troca de cartões". Ilícito praticado por criminoso que arditamente substituiu o cartão da autora por outro de mesma cor e modelo, quando da realização de operação em caixa 24 horas. Inexistência de culpa exclusiva da consumidora. Fortuito interno. Incidência da

súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. Falha na prestação do serviço. Operações realizadas pelos fraudadores que destoavam do perfil da autora. Indenização por danos materiais devida. O Hipermercado Carrefour deixou de cumprir seu dever de segurança e vigilância no estabelecimento, contribuindo para concretização da fraude. O fato do estabelecimento correr manter em seu interior um caixa 24 horas, atribui-lhe a responsabilidade de oferecer aos seus clientes segurança para a realização das transações. Danos materiais reconhecidos. De rigor a restituição do valor debitado fraudulentamente da conta corrente da autora (R\$ 4.980,00). Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também pelo atendimento ineficiente à autora que teve que recorrer ao judiciário. E, mesmo em Juízo, não houve atendimento à demanda do consumidor, insistindo-se na inexistência do defeito do serviço e legitimidade do ato praticado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO" (Apelação nº 1012904-32.2022.8.26.0562, Relator ALEXANDRE DAVID MALFATTI, julgado em 15/08/2023).

"DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. "Golpe da troca de cartões". Golpista que, em barraca de feira, apropriou-se do cartão de crédito da autora mediante ardil, substituindo-o por outro. Transações espúrias realizadas pelo estelionatário com o cartão da autora, em valores muito superiores ao seu perfil de gastos e em curtíssimo espaço de tempo. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Ausência de prova de excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, do CDC). Inexigibilidade dos créditos oriundos das operações fraudulentas. Dever de restituir os valores já pagos pela autora pelas compras fraudulentas. Sentença mantida nesse ponto. Dano

moral. Ocorrência. Transtornos decorrentes da fraude que superam o mero aborrecimento. Sentença reformada nesse ponto. Reparação moral fixada em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Recurso do réu não provido. Recurso dos autores provido em parte." (Apelação nº 1002974-52.2021.8.26.0003, Relator TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 05/05/2022).

"APELAÇÃO - Responsabilidade civil. Ação de inexigibilidade de débito, c.c. indenização por danos materiais e morais. Autor lesado ao fazer uso de cartão magnético em posto de combustível. Golpe da troca de cartões - Sentença de improcedência e multa por litigância de má-fé. Inconformismo do apelante autor. Artifício insondável, por meio do qual um anônimo se apossou do cartão e senha, substituindo-o - Cartão usado em saques, compras e na função débito. Verificado o nexos de causalidade. Responsabilidade da instituição bancária. Precedente do Superior Tribunal de Justiça. Falha na segurança e na prestação de serviço. Gratuidade processual não requerida. Relato trazido em anexo pelo autor na petição inicial. Multa por litigância de má-fé afastada. Indenização por danos materiais para pagamento de Advogado particular indevida. Sentença reformada em parte e ônus de sucumbência a cargo do banco réu - RECURSO PROVIDO EM PARTE." (Apelação nº 1062097-49.2019.8.26.0100, Relator EMÍLIO MIGLIANO NETO, julgado em 20/09/2022).

"RESSARCIMENTO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Fraude em caixa eletrônico localizado no interior de supermercado. "Golpe da troca de cartões". Golpista que, a pretexto de prestar auxílio à Apelada, apropriou-se do seu cartão mediante ardil, trocando-o por outro. Transações espúrias realizadas pelo estelionatário com o cartão da Autora, em valores superiores ao seu perfil de gastos. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Culpa exclusiva da consumidora. Inocorrência. Condenação do Apelante a ressarcir



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o valor de R\$ 4.500,00, à título de danos materiais. Dano moral. Ocorrência. Autora idosa e desvio do seu tempo útil. Reparação moral fixada em R\$ 8.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Juros de mora. Termo inicial. Data da citação. Responsabilidade civil contratual. Art. 405 do Código Civil. Sentença mantida. Recurso não provido." (Apelação nº 1003242-44.2022.8.26.0562, Relator TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 15/12/2022).

Por tudo isso, de rigor a manutenção da decisão cuja reforma persegue, sendo desnecessárias maiores digressões.

E pelo trabalho adicional realizado nesta sede recursal, devidos honorários ao patrono do autor, que ficam majorados para 15% sobre o valor global da indenização, a teor do quanto previsto no §11, do art. 85/CPC.

3. Dá-se, pois, provimento ao recurso da corré MASTERCARD LTDA, reconhecendo-se sua ilegitimidade passiva para a causa, a teor do contido no art. 485, VI, CPC e nega-se provimento ao recurso do BANCO DO BRASIL S/A, nos termos do acórdão.

JACOB VALENTE

Relator