



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000910

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005017-48.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ATACADÃO S.A e BANCO CSF S/A, é apelada MARIA APARECIDA SILVA DE LINS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram a preliminar e negaram provimento à apelação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1005017-48.2024.8.26.0005 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 4ª Vara Cível do Fórum Regional de São Miguel Paulista

Apelantes: BANCO CSF S/A e ATACADÃO S/A

Apelada: MARIA APARECIDA SILVA DE LINS

MM. Juíza de primeiro grau: Luciana Antoni Pagano

Voto nº 49.071

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Operações bancárias realizadas com o cartão de crédito da autora, dela desconhecidas. Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Irresignação, dos réus, improcedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal que, embora reproduzindo alguns trechos da contestação, dá cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Bem rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva do corréu “Atacadão S/A”, que é solidariamente responsável frente ao consumidor por integrar a cadeia de consumo (CDC, arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º). 3. Responsabilidade civil. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao

perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. 3.1. Hipótese em que as operações em discussão fugiam ao perfil de uso da consumidora, não pelo valor, mas pela quantidade e atipicidade frente ao padrão de uso. 3.2. Observação, ademais, de que os réus apresentaram telas sistêmicas com os códigos correspondentes às operações, os quais, diversamente do que alegaram, apontam números indicativos de que não foram elas realizadas com utilização de cartão com chip e senha. 3.3. Apesar da contestação ao lançamento, realizado com cartão de crédito, o banco, além de tudo não se dignou nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado “chargeback”, para verificar a regularidade das operações junto aos beneficiários. 3.4. Inequívoca a responsabilidade civil dos fornecedores réus nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 4. Dano moral configurado. Presumível o sofrimento íntimo da autora, a se considerar não terem os réus dado adequada atenção às reclamações da primeira, que percorreu longo caminho para tentar solucionar a questão. Caso em que há de se considerar o aborrecimento, as angústias e aflições experimentadas pela autora, a perda de tempo e o desgaste com as tentativas de solucionar o problema. Hipótese em que tem aplicabilidade a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização por danos morais corretamente arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 5.000,00. 5. Sentença confirmada.

Afastaram a preliminar e negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por MARIA APARECIDA SILVA DE LINS em

face de BANCO CSF S/A e ATACADÃO S/A.

Diz a autora que possuía cartão de crédito contratado perante Supermercado corréu “Atacadão” e emitido pelo réu Banco CSF, utilizado, prioritariamente, para realização de compras no supermercado. Afirma que, na maioria das vezes, as faturas não chegavam em sua residência. Assim, a autora se dirigia presencialmente até uma unidade do “Atacadão”, lá sua fatura era impressa, e a primeira realizava o pagamento. No entanto, em 11.12.23, notou que o valor cobrado estava acima do esperado. Ao averiguar a fatura, constatou inúmeras compras, parceladas, realizadas nos dias 19.11.23, 20.11.23, 21.11.23, 26.11.23, 28.11.23, 30.11.23 e 10.12.23, desconhecidas da autora, no valor total de R\$ 1.212,39. Ressalta ter buscado resolver a questão extrajudicialmente com os réus, sem êxito. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade dos débitos em questão, a devolução, em dobro, dos valores indevidamente exigidos da autora e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 8.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda, para declarar a inexigibilidade dos débitos em questão, condenar os réus, solidariamente, a restituir, de forma simples, as parcelas já cobradas nas faturas e efetivamente pagas pela autora, e ao pagamento de indenização por dano moral, na importância de R\$ 5.000,00. Responsabilizou os réus, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 20% sobre o valor da condenação (fls. 382/385).

Apelam os réus. Preliminarmente, voltam a sustentar a ilegitimidade passiva do corréu “Atacadão S/A”. No mais, como fundamentos do pedido de reforma da sentença, dizem, em síntese, que: (a) as compras supostamente desconhecidas da apelada foram realizadas em novembro de 2023 e somente foram contestadas em 4.1.24; (b) as operações foram realizadas mediante o uso de cartão com chip e digitação da senha pessoal da autora, conforme demonstrado pela tela sistêmica apresentada, em que o código “5” indica compra com chip, e o “1” indica que foi utilizada senha do cartão; (c) a autora não comprovou as suas alegações; (c) a hipótese de

fraude foi afastada justamente pelo fato de as compras terem sido realizadas com o uso de cartão e senha; (d) não houve nenhuma falha na prestação de serviços da instituição financeira; trata-se de culpa exclusiva da vítima; (e) o débito em aberto é de responsabilidade da apelada; (f) não estão configurados os danos morais; (g) subsidiariamente, pleiteiam a redução do quanto arbitrado a título de indenização (fls. 390/416).

2. Recurso tempestivo (fls. 338/390), preparado (fls. 417/418) e respondido, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade recursal (fls. 422/435).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Princípio da dialeticidade.

3. Não procede a preliminar suscitada pela apelada em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal, embora reproduzindo alguns trechos da contestação, combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Ilegitimidade passiva.

4. Bem rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelos apelantes.

Diferentemente do que procuram fazer crer os apelantes, o corréu “Atacadão” integra a cadeia de fornecimento e participou da introdução do serviço no mercado, ao emitir e fornecer o cartão de crédito ao consumidor – disso decorrendo a solidariedade entre ele e o banco CSF, nos exatos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC.

Mérito.

5. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito, de um lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que tais instituições, afora dinamizar as operações, o que lhes proporciona maior lucro, economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc, transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a elas próprias e respectivos prepostos.

Se é assim e apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo, de energia e pelas demais facilidades que acarretam, não é razoável, contudo,

também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

5.1. Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente (não pelo valor, mas pela quantidade e atipicidade de operações frente à utilização ordinária pela autora), e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela instituição financeira, logo que inserida a respectiva senha, e antes de concretizadas as operações.

É interessante anotar, além disso, do exame da tela sistêmica apresentada pelos próprios apelantes, que, diferentemente do que afirmam eles, os códigos das operações contestadas e aqui em discussão não apresentam os números “51”, que indicariam utilização de chip (“5”) e aposição de senha (“1”), mas, estranhamente, os números “53” e “73”, sem esclarecimento do porquê

dessa discrepância, nem do significado do numeral “3” e “7”. Veja-se o quadro:

ID Adquirente	Data do Sistema	Número do Cartão	Nome da loja	Valor da Transação	Modo de Entrada	Código de resposta	Número de autorização
21496	10/12/2023 12:15:08	5438821558497046	TADYV	43.69	53	0	048944
21496	10/12/2023 11:46:47	5438821558497046	TADYV	32.29	53	0	087810
21496	30/11/2023 10:26:12	5438821558497046	TADYV	66.52	53	0	063081
12088	28/11/2023 15:24:53	5438821558497046	BELLA SAUIPE LANCHONE	17.70	51	0	017910
12088	28/11/2023 08:30:11	5438821558497046	SERVICOS CLAR@CLARO1198	20.00	100	0	019933
17706	28/11/2023 08:26:33	5438821558497046	CENTRAL MENDO PAES	7.50	51	0	036705
21496	26/11/2023 15:17:25	5438821558497046	TADYV	55.43	53	0	010317
21496	21/11/2023 17:15:20	5438821558497046	TADYV	137.66	53	0	045516
21496	21/11/2023 11:13:50	5438821558497046	TADYV	183.55	53	0	069069
21496	21/11/2023 03:33:09	5438821558497046	TADYV	113.65	53	0	010535
21496	21/11/2023 03:12:38	5438821558497046	TADYV	66.52	53	0	059868
21496	20/11/2023 19:05:41	5438821558497046	TADYV	112.31	53	0	071370
21496	20/11/2023 09:59:14	5438821558497046	TADYV	112.31	53	0	037840
21496	19/11/2023 23:49:39	5438821558497046	TADYV	112.31	53	0	026423
21496	19/11/2023 23:07:07	5438821558497046	TADYV	65.54	73	0	051159
21496	19/11/2023 21:35:02	5438821558497046	TADYV	65.54	73	0	015544

1ª Posição	2ª Posição
1 - Cartão Digitado	1- Senha coletada
2 - Tarja Magnética	2 - Senha não coletada
3 - Código de Barras	9 - Senha validada
5 - Cartão com Chip	



Assim é que os apelantes não se desincumbiram de demonstrar que as operações se fizeram com o uso de cartão e senha pessoal da apelada, como por eles afirmado, mas, como visto, bem ao revés.

E tocava aos fornecedores dos serviços em questão demonstrar a legitimidade das operações registradas na fatura da apelada e por esta última contestadas, sobretudo à luz do elementar princípio da facilitação do reconhecimento do direito do consumidor em juízo, expresso no art. 6º, VIII, do CDC.

5.2. No caso, ademais, tratando-se de operações realizadas com o uso de **cartão de crédito** e diante das inúmeras fraudes realizadas em terminais eletrônicos, o mínimo que se esperava é que o banco, diante da contestação da apelada, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado “chargeback”, de modo a checar a regularidade das compras junto aos supostos credores das operações.

E o fato de a apelada ter contestado as operações mais de um mês após as compras não impedia a aludida providência, já que no próprio site do banco apelante consta o prazo de 90 dias para contestação de operações, nos seguintes termos: “Lembre-se que o prazo para contestar uma transação é de 90 dias a partir da data da compra.” (<https://www.carrefoursolucoes.com.br/w/blog/meu-cartao-carrefour/como-cancelar-ou-contestar-compras-no-cartao-carrefour>).

5.3. Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I), é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do réu, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

O caso, aliás, se encaixa no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Se é que existiu culpa por parte da apelada, consistente em ter fragilizado seus dados e senha de acesso à conta, o que se admite para argumentar, caberia a consideração de se tratar de comportamento culposos no mínimo escusável, até mesmo porque isso se deveu à ação do terceiro, estelionatário.

Aqui novamente tem lugar a lembrança de que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora.

Daí que a parcela de culpa da apelada, se é que existiu, por não ser exclusiva, não afasta nem mitiga a

responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.

Acertado, portanto, o acolhimento do pleito de declaração de inexigibilidade dos débitos referentes às compras impugnadas e de restituição dos valores referentes às parcelas efetivamente pagas pela apelada.

6. A irresignação também não comporta acolhida ao se voltar contra o reconhecimento do dano moral e em relação ao arbitramento da correspondente indenização.

Observe-se que o episódio dos autos trouxe à apelada sofrimento íntimo digno de proteção jurídica, seja em relação à cobrança indevida, seja referente ao longo caminho por ela percorrido para solucionar a questão, no plano extrajudicial e judicial.

Bem é de ver que o registro policial da ocorrência (fls. 31/31) e a contestação das operações no plano

extrajudicial não foram suficientes para que os apelantes afastassem as cobranças.

Aplica-se a situações como a dos autos a chamada teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”, sustentada pelo Ilustre advogado MARCOS DESSAUNE, na obra de mesmo nome (Editora Revista dos Tribunais, 2011).

Conforme o autor, “o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”.

Por isso que, no meu sentir, principalmente à luz da técnica do desestímulo, o digno magistrado de primeiro grau arbitrou corretamente a indenização, na quantia de R\$ 5.000,00, considerados os padrões adotados por esta Colenda Câmara em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

situações análogas.

7. Embora mantida a sentença, não é caso de fixação de honorários recursais, porquanto os arbitrados em primeiro grau o foram no percentual máximo do art. 85, § 2º, do CPC.

Posto isso, meu voto **afasta** a preliminar e **nega provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator