



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291138

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137037-43.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAGAZINE LUIZA S/A, é apelada CAROLINA ILHEU ONODERA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 38998

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1137037-43.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL - 33ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: DOUGLAS IECCO RAVACCI

APELANTE: MAGAZINE LUIZA S/A

APELADO: CAROLINA ILHEU ONODERA

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compra negada pela autora. Regularidade não demonstrada pela ré. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Determinação de restituição do valor referente à compra não autorizada pela consumidora. Cabimento. Sentença mantida.

DANO MORAL. Configuração. Fatos e circunstâncias autorizadores do pleito indenizatório por ofensa moral. Fixação que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Redução. Inadmissibilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença (fls. 140/142), de relatório adotado e que julgou procedente a ação indenizatória movida pela apelada, para: *a)* condenar a ré a restituir à autora a quantia de R\$. 2.799,00, referente à compra não autorizada, acrescida de correção monetária desde a data do débito e de juros de mora legais desde a citação; *b)* condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$. 10.000,00, corrigido monetariamente a partir da data da publicação da sentença e acrescida de juros de mora legais desde a citação; *c)* condenar a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Apela a ré (fls. 147/151) sustentando, em síntese, que não praticou qualquer ato ilícito e que a parte autora não comprovou os danos que afirma ter sofrido. Afirma a inexistência de danos morais indenizáveis, requerendo, subsidiariamente, a redução do *quantum* arbitrado a esse título. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 157/168).

VOTO

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual a autora nega ter realizado a compra de uma televisão adquirida no *site* da empresa ré, cujo valor foi debitado de seu cartão de crédito. Alega ter contestado a operação administrativamente, mas não obteve êxito.

A ré, por sua vez, afirma que a compra foi realizada mediante a utilização dos dados da autora, não havendo indícios de uso indevido de documentos por terceiros.

A r. sentença, com acerto, reconheceu a responsabilidade da ré decorrente da fraude praticada por terceiro com os fundamentos ora adotados:

“A controvérsia principal diz respeito à alegação de fraude na compra realizada em nome da autora, sem seu consentimento, com a utilização de documentos falsos. A autora nega a contratação e afirma que não possui habilitação para conduzir veículos, enquanto a ré sustenta que a compra foi regular e realizada pela autora.

A ré, contudo, não juntou aos autos qualquer prova concreta que demonstre a regularidade da contratação ou que refute de maneira convincente a alegação de fraude feita pela autora. Não foi apresentada cópia do contrato assinado, imagem clara do documento utilizado, ou qualquer outro elemento que pudesse demonstrar a ciência e a concordância da autora com a compra realizada.

Conforme dispõe o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, cabia à ré, por ser a parte que alega fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da autora, comprovar a regularidade da contratação, especialmente diante das evidências trazidas pela autora quanto à falsidade do documento. Não se desincumbindo deste ônus, a ré não conseguiu afastar a verossimilhança das alegações da autora.

Ademais, trata-se de relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor (art. 14, CDC). No presente caso, restou demonstrado que a autora foi vítima de uma fraude, na qual seus dados foram utilizados para a realização de uma compra não autorizada, sem que houvesse uma verificação adequada por parte da ré. A ausência de mecanismos de segurança e a falha no controle de autenticidade dos documentos apresentados no ato da compra caracterizam má prestação de serviço, sendo evidente a responsabilidade da ré pelos danos causados à autora.

No que tange ao dano moral, é inegável o abalo sofrido pela autora, que teve seus dados utilizados de forma indevida, precisou lidar com

cobranças indevidas e não teve sua demanda solucionada pela ré de forma amigável, mesmo após diversas tentativas. Tal situação extrapola o mero aborrecimento, afetando diretamente a esfera íntima da autora, o que justifica a reparação por danos morais” (fls. 141/142).

De fato, a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da transação realizada, restando patente, pois, a responsabilidade da ré, que deve suportar os riscos da atividade, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelo que era de rigor a sua condenação à restituição do valor referente à compra fraudulenta.

Ademais, a falha evidenciada no controle de autenticidade dos documentos apresentados constitui um risco para a empresa ré, que deve assumir a responsabilidade nas situações em que não se tenha apurado a exclusiva culpa do consumidor em operações com suspeita de fraude.

As circunstâncias relatadas e o conjunto probatório produzido justificavam mesmo o acolhimento dos pedidos indenizatórios e o reconhecimento da responsabilidade da empresa ré pelo ilícito.

Aliás, esta Corte vem reconhecendo, reiteradamente, haver defeito na prestação de serviços quando há transações indevidas, como na hipótese dos autos, por não disponibilizar a empresa ré a segurança necessária aos usuários, evitando assim, que deles terceiros se utilizem criminosamente.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Gastos em cartão de crédito não reconhecidos pela autora - Cerceamento de defesa inócua - Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas pelo réu - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva da prestadora de serviços - Risco profissional - Procedência em parte mantida - Recurso improvido” (Apelação Cível 1078842-07.2019.8.26.0100, Relator Desembargador Correia Lima, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 29/05/2021).

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Cerceamento de defesa. Inocorrência. **Utilização de cartão e senha que não afasta a possibilidade de**

clonagem e outras fraudes e a necessidade da prova de que foi realizada pelo autor ou por pessoa por ela autorizada. Prova jamais pretendida pela ré. Aplicação do CDC. Documento confeccionado pela ré demonstra que a operação questionada pelo autor é totalmente dissociada do seu perfil, tanto é assim que a própria ré lhe encaminhou e-mail indagando se reconhecia a compra impugnada. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula nº 479 do C.STJ. Operações inexigíveis. Pedido de redução dos honorários sucumbenciais. Valor da condenação que não se mostra excessivo. Fixação com base no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil em percentual de 10%, estabelecido pela metade do valor da causa em razão da sucumbência recíproca. Remuneração justa para os patronos das partes. Sentença mantida. Recurso não provido” (Apelação Cível 1010346-97.2020.8.26.0161, Relator Desembargador Hélio Nogueira, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 26/05/2021). (destacamos)

Quanto aos danos morais, verifica-se que os fatos narrados na inicial, em que foi realizada compra fraudulenta, superam o limite dos simples aborrecimentos, pois acarretaram angústia e sofrimento, trazendo relevante perturbação psíquica, mostrando-se adequada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Não se trata, pois, de episódio que traduza situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelou o que serviu de fundamento ao pedido inicial.

É pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379- MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Desta forma, destinando-se a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, fica mantida a condenação e o valor fixado na sentença de R\$. 10.000,00, montante que se revela adequado e compatível com as circunstâncias, atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, diante da manutenção da sentença, de rigor a majoração da verba honorária devida ao patrono da autora para 15% sobre o valor atualizado da condenação, conforme o disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator