



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000294701

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040913-44.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante NUBANK S/A, é apelada NADIR PEREIRA DE OLIVEIRA MONTEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1040913-44.2023.8.26.0602 - São Paulo

Apelante: Nubank S/A

Apelado: Nadir Pereira de Oliveira Monteiro

Foro de Sorocaba

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Rafael Dahne Strenger**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 166

RESPONSABILIDADE CIVIL - CONSUMIDOR – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe da maquininha de cartão bancário adulterada – Responsabilidade objetiva do réu fornecedor, que falhou no dever de segurança, permitindo a atuação de estelionatário e o pagamento de elevado valor, acima do limite de crédito e completamente fora do perfil de uso da cliente, pessoa idosa, aposentada por invalidez, com parco benefício previdenciário – Incidência dos artigos 7º e 14 do CDC – Boletim de ocorrência que traz presunção de veracidade, tendo sido logo comunicado o estelionato, a tempo do estorno, pois operação feita na função 'crédito', onde o beneficiário não recebe de imediato o valor. No caso concreto, dadas as especiais circunstâncias, houve sim ofensa de cunho moral, capaz de afetar a dignidade da autora, que sofreu cobranças e restrição indevida, e ainda teve seu cartão bloqueado injustamente, sendo tratada com descaso ao dialogar com o réu, revelando desvio produtivo, bem acima do aborrecimento suportável. Valor arbitrado de R\$ 4.000,00 que não desborda dos limites da razoabilidade. Precedentes. Sentença mantida por seus bons fundamentos – Recurso do réu desprovido.

Cuida-se de apelação do banco réu (fls. 222) contra a r. sentença de fls. 209/214, que julgou procedente a ação de indenização por dano material e moral, em decorrência de golpe da maquininha adulterada no momento do pagamento com cartão de crédito, que gerou prejuízo de R\$ 3.080,00 à autora, a ser ressarcida, com dano moral de R\$ 4.000,00.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparados e contrarrazoado.

É o relatório do necessário.

Passo a votar.

A r. sentença merece ser mantida, inclusive por seus próprios fundamentos.

Incontrovertida e demonstrada a fraude, do que decorre a legitimidade passiva e a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade objetiva do banco por aprovar, sem ressalva, transação claramente suspeita, sem se acerrar de sua idoneidade, negando-se a cancelar a operação que não fora reconhecida pelo titular do cartão de crédito, a par de os fatos terem sido objeto de boletim de ocorrência policial.

A autora foi vítima do conhecido “golpe da maquininha” em que o estelionatário exige o pagamento em máquina adulterada, ou se utiliza de outros artifícios fraudulentos, recebendo, para si, quantia indevida muito além do que seria o preço combinado.

O inconformismo da réu não merece acolhida.

Trata-se de relação de consumo, evidente a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidora, idosa e aposentada por invalidez.

Trata-se de situação que reflete tipicamente um fato do serviço (acidente de consumo), que não oferece a segurança adequada ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O banco aprovou compra a crédito que, embora de fato realizada pela própria consumidora, com uso de cartão e senha pessoal, poderia gerar logo suspeita, até porque acima do limite de cartão de crédito, podendo o banco, por exemplo, ter bloqueado a operação e mantido comunicação com a titular do cartão.

Ademais, tratou-se de elevada quantia, incompatível do perfil de utilização regular do cartão de crédito pela autora, reveladora da falha da segurança, legitimamente esperada pelo consumidor, mormente porque fora do perfil de utilização regular de sua consumidora e ainda ignorando sua contestação imediata, falhando o banco ainda ao não tomar providências imediatas e efetivas para evitar que o numerário fosse repassado ao proprietário/beneficiário da maquininha adulterada, ou seja, ao fraudador, quando tinha pleno conhecimento de se tratar de operação criminoso.

É daí que exsurge a falha na segurança do serviço que disponibiliza e que não pode imputar à autora, vez que se trata de risco inerente à atividade por si desenvolvida.

Alie-se a isso a falta de identificação da anormalidade da situação e o fato de a autora comprovar que tomou todas as providências administrativas que estavam ao seu alcance tão logo constatou o golpe sofrido. Noticiando-o ao banco logo em seguida.

É evidente que referida situação não constitui novidade para os bancos, tratando-se de golpe recorrente. Contudo, também é evidente que não pode ser evitado pelo consumidor hipossuficiente, induzido em erro, ainda que se lhe pudesse exigir mais cautela nessas situações.

Em outras palavras, ainda que o consumidor tome os cuidados necessários, não tem meios de verificar facilmente, naquelas circunstâncias, se a máquina que lhe é apresentada está, ou não, adulterada e se o visor foi danificado para exibir valor diverso daquele que lhe será debitado em conta.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por outro lado, o banco, como instituição financeira, tem total conhecimento deste tipo de fraude, competindo-lhe criar mecanismos eficientes de segurança para inibi-la, e não o consumidor.

A respeito do tema, há precedentes deste Tribunal:

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Autor vítima do 'golpe da maquininha' do cartão de crédito que implicou em cobrança de valor completamente fora do perfil do cliente - Sentença de procedência – Insurgência do réu – Não acolhimento – Autor vítima de engodo por parte do vendedor ambulante que cobrou valor expressivo poucos minutos após a aprovação de uma compra de valor modesto – Fragilidade do sistema de segurança evidente – Responsabilidade objetiva que rege a atividade do réu – Operação que destoa do perfil do cliente e deveria ter sido objeto de suspeição, com o bloqueio da compra – Incidência do disposto na Súmula 479 do C. STJ – Procedência da ação com a restituição dos valores que era mesmo de rigor - Sentença mantida – Apelo desprovido.** (TJSP; Apelação Cível 1023279-75.2022.8.26.0309; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DA MAQUININHA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da maquininha". Ilícito praticado por fraudador, que logrou, no momento do pagamento, efetuar o débito de mais dois valores no cartão de crédito do autor (R\$ 2.000,00 e R\$ 1.000,00). Inexistência de culpa do consumidor. Setor de fraudes do banco réu que inclusive notou a movimentação suspeita e bloqueou o cartão do autor, contudo não obsteu o pagamento dos valores. Notória situação de fraude pelo desvio do perfil, uma vez que as transações se realizaram no mesmo minuto, para o mesmo destinatário e em valores elevados para o padrão de consumo do autor. Sistema de cartão de crédito que permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autor que experimentou prejuízo decorrente de golpe.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda do consumidor. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1017543-23.2022.8.26.0068; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2023; Data de Registro: 09/11/2023).

“APELAÇÃO. Bancários. "Golpe da maquininha". Transação fraudulenta realizada por meio de cartão de crédito. Consumidora que acreditou haver efetuado o pagamento de R\$ 30,00, mas teve R\$ 13.880,00 lançados na fatura de seu cartão. Operação que foge ao perfil da consumidora, ainda que esteja dentro de seu limite de crédito. Configurada a falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva do banco de obstar a conclusão da transação. Fortuito interno. Danos materiais caracterizados. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1005760-98.2023.8.26.0003; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2023; Data de Registro: 01/11/2023)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – Golpe da máquina de cartão, com divergência de valor – Improcedência, por entender pela culpa exclusiva do autor – Inadmissibilidade – Apelo do autor, insistindo na inversão do julgado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da ré – Teoria do risco do negócio – Incontrovertida falha na prestação dos serviços prestados pela instituição financeira, pois o autor contestou a compra, apresentando as provas que tinha a seu alcance para demonstrar a situação fraudulenta sofrida – Valor debitado na operação que foge ao perfil de consumo do cliente – Nexo de causalidade demonstrado – Responsabilidade civil configurada – Devolução do valor de R\$9.900,00 que se faz de rigor, acrescido de correção monetária e juros de mora – Sentença modificada – Sucumbência invertida – RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível 1058023-44.2022.8.26.0100; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2023; Data de Registro: 08/05/2023).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito - Alegado "golpe da maquininha" praticado por taxista (credenciado pela corre Pagseguro), o qual, ao apresentar a máquina (meio de pagamento) para pagamento da corrida no valor de R\$20,00, ocultou os dois primeiros dígitos (número 79), o que fez o acionante (enganado e ludibriado pelo golpista) autorizar o banco corréu a pagar o valor de R\$7.920,00 – Responsabilidade civil e objetiva das instituições financeiras configurada – Aplicação da teoria



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do risco profissional – Inobservância do dever de vigilância e cuidado tanto pela Pagseguros (intermediadora e disponibilizadora da maquineta adulterada) quanto do banco administrador do cartão de crédito, o qual não impediu a concretização da compra cujo valor destoa completamente do perfil de gastos do consumidor - Falha na prestação dos serviços prestados – Débito declarado inexigível – Repetição do indébito pago determinada - Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido.” (Apelação Cível 1000365-89.2 023.8.26.0597; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023).

O dano moral também restou concretizado, diante do descaso com que a autora foi tratada, pois ainda viu seus apelos de devolução do valor diversas negados, a despeito da imediata comunicação, que poderia muito bem ter gerado o bloqueio do repasse do valor subtraído ao estelionatário, na medida em que a compra feita na modalidade crédito não tem o pagamento ao credor de forma imediata, como é ressabido.

Ora, a autora teve que fazer boletim de ocorrência policial, que tem presunção de veracidade, e nem assim teve o tratamento adequado, demonstrado o desvio produtivo e o desgaste com os diálogos mantidos com os canais de atendimento do banco, que revelou descaso, como se tratasse de um simples desacordo comercial ou falta de entrega de produto.

Ou seja, houve várias falhas, e várias oportunidades para que a operação fosse cancelada, inclusive desde quando a compra foi negada imediatamente pela titular do cartão.

A incúria do banco, ademais, fez com que a autora, idosa, aposentada por invalidez e com poucos vencimentos, se visse impedida de que pagar vultoso valor da conta do cartão de crédito, que veio a ser bloqueado, a par de sofrer cobranças e restrições indevidas, daí o dano psíquico evidente, **diante das especiais circunstâncias do caso em concreto.**

Por fim, sucumbente totalmente o apelante na fase recursal, cabe majoração da verba honorária.

Nega-se, pois, provimento ao recurso, majorados os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação em favor do patrono da autora.

É como voto.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator