



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000298933**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001802-73.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO INTER S/A e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA, é apelado BRUNO OLIVEIRA RIBEIRO.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**PAULO TOLEDO**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1001802-73.2024.8.26.0002**

**Apelantes: Banco Inter S/A e Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda**

**Apelado: Bruno Oliveira Ribeiro**

**Comarca: São Paulo**

**Juiz: Eurico Leonel Peixoto Filho**

**Voto nº 2207**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. AÇÃO PROCEDENTE. APELO DOS RÉUS.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória julgada procedente, para declarar a inexigibilidade das transações impugnadas na inicial, e para condenar os réus, solidariamente, em danos morais. no valor de R\$10.000,00. Apela o BANCO INTER sustentando a inexistência de falha na prestação dos serviços. Apela a MASTERCARD, afirmando sua ilegitimidade passiva e defende a ausência de responsabilidade pelo ocorrido.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar: (i) a legitimidade passiva da MASTERCARD; e (ii) se há responsabilidade dos réus pela fraude perpetrada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Transações de cartão de crédito que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira. Empresa titular da bandeira do cartão que se beneficia da prática de consumo. Responsabilidade solidária. Ausência de prova de mecanismos aptos a afastar ou coibir a fraude praticada. Falha na prestação do serviço. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida. Dano moral configurado. Indenização devida no caso concreto e fixada com moderação. Responsabilidade solidária. Sentença de procedência mantida.

IV. DISPOSITIVO: Recursos desprovidos. Honorários advocatícios majorados.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 785/792, que julgou procedente a ação para declarar inexigíveis os valores relacionados às transações efetivadas por meio de cartão de crédito

apontadas na inicial e para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00.

Apela a corré Mastercard (fls. 795/810) sustentando sua ilegitimidade passiva, por ser o corréu, Banco Inter, o administrador do cartão de crédito. Aduz que não possui nenhum contrato entabulado com a parte autora e seus contratos são efetuados com as instituições financeiras, sendo estas que oferecem serviços ao consumidor final. Defende que os problemas na utilização do cartão de crédito devem ser resolvidos com a administradora do cartão, não havendo que se falar em responsabilidade solidária da Mastercard, que é a bandeira do cartão, não tendo esta cobrado ou recebido qualquer numerário. Requer a reforma da sentença para que seja decretada a sua ilegitimidade passiva.

Apela o corréu Banco Inter (fls. 819/826) sustentando que não houve falha na prestação do serviço. Aduz que as compras reclamadas foram realizadas de forma virtual com fornecimento do código de verificação do cartão e que os valores em questão não desviaram do padrão costumeiro do cliente. Defende a inexistência de danos morais. Requer a reforma da sentença para que a ação seja julgada totalmente improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 840/874).

Houve pedido de sustentação oral por parte da Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda (fl. 934).

Recursos tempestivos e preparados.

### **É o relatório.**

De início, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da apelante Mastercard.

A empresa detentora da bandeira/marca do cartão de crédito integra a cadeia de consumo e se beneficia ao ver o cartão disponibilizado no

mercado e, assim, como parte do risco atrelado ao seu negócio, ela responde solidariamente por eventuais danos que a utilização do cartão venha a causar aos consumidores, ainda que não envolvida diretamente ou que a falha tenha origem exclusiva na atuação da administradora do cartão de crédito.

O que se observa não é a prestação de serviços distintos, mas a configuração de verdadeira cadeia comercial. Ainda que não haja contrato formal entre a apelante MASTERCARD e o titular do cartão, é certo que a marca da bandeira empresta à administradora do cartão o prestígio comercial angariado pela plataforma de pagamentos eletrônicos ("Visa", "Mastercard", "Amex", etc.), que muitas vezes é mais determinante e relevante para a escolha do consumidor de contratar do que a própria identificação da instituição financeira administradora.

Portanto, a hipótese dos autos se afigura como responsabilidade civil solidária e de natureza objetiva, por força da atração das normas contidas nos artigos 3º, 7º, parágrafo único, 18 e 25, §§ 1º e 2º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, conforme bem expôs o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino no AREsp n. 1.514.148, DJe 17/12/2020: *“Conforme se percebe, uma vez invocada, como fundamento de validade, a ocorrência de responsabilidade solidária pelo reconhecimento da formação da cadeia de fornecimento entre os requeridos a permear a relação jurídica consumerista estabelecida nos autos, não há que se perquirir a autoria ou participação direta da recorrente pela prática do ato gerador do dano objeto de reparação, pois tal insurgência nada mais representa, ao fim e ao cabo.”*

Neste sentido:

*PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. **'BANDEIRA' DO CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA.** AGRAVO REGIMENTAL*

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

DESPROVIDO. 1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada. 2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art. 14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços. 3. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp n. 596.237/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/2/2015, DJe de 12/2/2015.) (g.n.)

PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA. 1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes. Precedentes. 2.- Agravo Regimental improvido. (PET no AgRg no REsp n. 1.391.029/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 4/2/2014, DJe de 17/2/2014.) (g.n.)

Destaca-se do julgado acima referido “(...) cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes.”.

Rejeitada a preliminar, passa-se à análise do mérito.

Uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancários no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas que a instituição financeira e o titular da bandeira passam a responder objetivamente perante o consumidor, ora apelado, pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Conforme relatado pelo apelado, em 22/04/2023, ao consultar o aplicativo do banco, constatou inúmeras transações (fls. 03/04) haviam sido efetivadas por terceiros e lançadas indevidamente em seu cartão, as quais, somadas, redundaram no montante de R\$21.592,00. Ainda segundo a inicial, para tais operações houve um aumento do limite de seu cartão, feito pelos fraudadores e sem seu consentimento.

Acrescenta ainda a parte autora que conseguiu efetivar o bloqueio do cartão e contestou os valores, tendo o banco requerido se negado a excluir as cobranças.

Para demonstrar suas alegações a parte apelada juntou cópia das faturas do cartão de crédito, comprovando as movimentações descritas (fls. 111/173) e a solicitação administrativa de ressarcimento junto ao Banco Inter (fls. 277/320).

Estes documentos demonstram de forma suficiente a efetiva existência dos fatos alegados na inicial, notadamente a realização de transações não autorizadas, lançadas no cartão de crédito do autor junto ao BANCO INTER, as quais envolveram o aumento do limite, não solicitado, três transações supostamente presenciais, quando o autor, comprovadamente, se encontrava no exterior, e 13 operações consecutivas em favor do mesmo destinatário e realizadas de forma sucessiva.

A análise singela do extrato de fls.03/04, aliás, é suficiente para demonstrar que a parte autora não autorizou ou realizou as operações que, como dito, envolveram operações presenciais, e o autor se encontrava no exterior, e pela internet, estas de forma sucessiva e totalmente distintas do padrão de consumo do requerente.

Resta evidente, portanto, que tais transações não foram realizadas pela parte autora ou com a anuência desta, mas por meliantes que lograram ingressar nos sistemas do BANCO INTER, alteraram sem autorização ou

requerimento o limite do cartão do autor e deste fizeram uso desautorizado.

Veja-se que a parte autora não tem como fazer prova de fato negativo, qual seja, de que não realizou ou autorizou as transações, de forma que aos requeridos competia tal prova, não bastando para tanto a alegação singela de que foram utilizados os dados do cartão com código CVV ou de que as operações dependeriam de TOKEN ou senha de usos exclusivos da parte autora, eis que a modalidade de fraude versada nos autos é cada vez mais corriqueira e cabe ao fornecedor desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Nesse sentido, ainda que as operações impugnadas tenham sido realizadas mediante a utilização de dados do cartão de crédito, como visto, estes não foram cedidos espontaneamente pela parte autora e por tratarem de operações atípicas, compras sequenciais em um mesma plataforma virtual, poderiam ser facilmente evitadas com um simples pedido de confirmação ou bloqueio cautelar, o que não foi providenciado pela instituição financeira.

Ora, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança e, no caso concreto, referido sistema se mostrou falho, quer pela facilidade com que os meliantes efetivaram as transações, quer pelo fato do fornecedor, notadamente a instituição financeira, não haver impedido ou bloqueado as transações atípicas.

Embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever do fornecedor desenvolver meios para dificultar fraudes e verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, independentemente de qualquer ato dos consumidores (STJ - Terceira Turma, REsp 1.995.458-SP, Rel<sup>a</sup>. Min<sup>a</sup>. NANCY ANDRIGHI, j. 09.08.2022).

No caso, as faturas trazidas pelo apelado atestam que os lançamentos impugnados estavam fora do seu perfil de consumo, pois nenhuma das faturas anteriores (fl. 02) indicam valores sequer próximos ou semelhantes aos apontados como fraudulentos.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços, não há que se falar em culpa exclusiva da parte apelada ou de terceiros ou de responsabilidade civil do Estado e muito menos em mitigar o dever de reparar os danos, eis que nas relações de consumo apenas a culpa exclusiva do consumidor afasta ou atenua a responsabilidade do fornecedor.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreram as falhas apontadas. Por conta disso, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelos apelantes.



Do exposto, demonstrada a falha nos serviços, recai sobre os apelantes, fornecedores integrantes da cadeia de serviços, a responsabilidade solidária pelo ressarcimento integral dos danos ocorridos.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco da atividade comercial dos apelantes. Confira-se:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).*

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

Assim, comprovada a fraude da qual a parte apelada foi vítima, era mesmo o caso, como bem decidiu o Juízo *a quo*, de se acolher a pretensão inicial a fim de declarar a inexigibilidade das transações impugnadas e de seus consectários.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

Nesse sentido:

*AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Compras não reconhecidas em cartão de crédito, após roubo de cartão - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do Banco réu. PRELIMINAR – Pedido de revogação da concessão da gratuidade judiciária à autora – Descabimento – Ré que não trouxe aos autos qualquer prova de modificação da situação financeira da autora – benesse mantida - Preliminar rejeitada. MÉRITO - Pretensão no afastamento da responsabilidade - Impossibilidade – Autora que comprovou a ocorrência do furto do cartão através do Boletim de Ocorrência - Realização de compras bancárias de forma sequencial, após o evento criminoso, que totalizaram o valor de R\$ 3.520,20 - Movimentação bancária que destoa do perfil de consumo da autora, conforme análise de faturas apresentadas - Sistema de segurança do Banco apelante que não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude - Falha na prestação dos serviços evidenciada – Imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu - Fraude evidenciada - Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira ré - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ – De rigor a declaração da inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em cartão da autora – Sentença mantida – Sucumbência majorada – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009392-46.2022.8.26.0625; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024)*

No mais, bem configurados, na hipótese, os alegados danos morais.

Por conta da cobrança dos valores indevidos a parte autora teve seu nome incluído indevidamente em cadastro de inadimplentes, fato necessário e suficiente para gerar dano moral indenizável.

Essa situação configura um dano moral *in re ipsa*, ou seja, um dano presumido decorrente diretamente da inscrição indevida, conforme estabelecido pela doutrina e consolidado na jurisprudência.

Assim já julgou o Eg. Tribunal de São Paulo:

*APELAÇÃO.*

*AÇÃO*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

*DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. BANCO RÉU NÃO COMPROVOU A ORIGEM DO DÉBITO - ARTIGO 373, II, DO CPC. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO "IN RE IPSA". "QUANTUM" INDENIZATÓRIO MAJORADO PARA R\$ 10.000,00. QUANTIA QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E DO RÉU NÃO PROVIDO.*

*(TJ-SP - Apelação Cível:  
1001345-52.2023.8.26.0430 Paulo de Faria, Relator: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 14/05/2024, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/05/2024)*

Ademais, o apelado se viu submetido a um périplo para solucionar o ocorrido eis que, mesmo diante da flagrante atipicidade das transações, a indicar a veracidade de suas alegações, ele teve o estorno negado, se vendo obrigado a recorrer ao Poder Judiciário.

Nestas condições, é forçoso concluir que a falha em questão causa intranquilidade, insegurança e dissabores que extrapolam a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que os fornecedores sejam mais diligentes em situações semelhantes.

Portanto, a parte apelada tem direito à indenização por danos morais, postulada na inicial, de forma que mantenho os danos morais concedidos e fixados pelo MM Juiz no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), montante necessário e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências.

Embora já tenha adotado posicionamento distinto em outras oportunidades, em respeito ao entendimento majoritário esta turma julgadora, ambos os requeridos responderão solidariamente pelo gravame causado.

Verifica-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não comportando acolhimento o inconformismo.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Para os fins do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, considerando que o recurso foi improvido, imponho às apelantes a majoração dos honorários advocatícios devidos para 15% sobre o valor da condenação.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**