



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338289

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047027-77.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante SABRINA DE JESUS MARTINS, é apelado REALIZE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. 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 sem voto), JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1047027-77.2023.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto (8ª Vara Cível)

Apelante: Sabrina de Jesus Martins

Apelado: Realize Credito Financiamento e Investimento S/A

Juiz(a): Andressa Maria Tavares Marchiori

Voto nº 3.893

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CARTÃO DE CRÉDITO - Extravio do cartão de crédito e impugnação, pela autora, de todos os lançamentos da fatura respectiva - Compras não reconhecidas pelo consumidor - Requerente que comprovou ter respondido o SMS enviado pela ré, impugnando a realização de uma das compras - Requerida que admite, inclusive, ter bloqueado o cartão por suspeita de fraude - Lançamentos da fatura cobrada que exibem compras fora do padrão da normalidade - Ré que não se desincumbiu do ônus de provar que esse seria o perfil de consumo da requerente - Dever de verificação do perfil de consumo do cliente face às transações atípicas descumprido pela administradora do cartão - Fortuito interno - Fraude devidamente caracterizada - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva da parte requerida configurada (CDC, art. 14 cc. STJ, Súmula 479).

DANO MORAL - Negativação do nome da autora em razão do débito ora declarado inexigível - Danos morais caracterizados *in re ipsa* - Indenização fixada em R\$ 15.000,00, conforme pretendido na petição inicial, nos termos do d. entendimento pacificado desta C. Câmara, mas ressalvado entendimento pessoal deste relator, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, tendo em vista as particularidades do caso concreto - Demanda procedente - Sentença reformada.

Dá-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 157/161, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios

fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Recorre a vencida (fls. 164/171), alegando que nunca negou ter contratado o cartão de crédito, mas nega a realização das compras descritas a fls. 30/31, cuja declaração de inexigibilidade requer. Afirma que, ao contrário da conclusão da sentença, ela imediatamente impugnou as compras assim que recebeu SMS pedindo confirmação em seu celular (fls. 166) e que buscou resolver o impasse pela via administrativa, sem sucesso, pelo que registrou boletim de ocorrência. Assim, entende que a parte requerida não comprovou a regularidade das transações, ônus que lhe competia. Insiste na indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 175/187).

Os autos subiram ao Tribunal.

É o relatório.

2. O recurso comporta provimento.

Narra a inicial que a autora, em meados de maio de 2023, “começou a receber diversas mensagens de compra no seu cartão Renner, [...] quando percebeu que havia perdido o seu cartão e que estavam fazendo compras com o seu cartão na cidade de São Paulo” (fls. 02).

Diz que após o ocorrido, informou a ré e solicitou o bloqueio da função de compras por aproximação.

Contudo, veio a perceber compras no total de R\$1.918,92, que também não realizou, assim, imediatamente, solicitou o cancelamento das compras perante a requerida, sem sucesso. Somente após a negativa da ré, registrou boletim de ocorrência.

Pede a exclusão de seu nome do cadastro de maus pagadores, em

razão das compras que não realizou, declarando-se inexigíveis os débitos, além de indenização por danos morais, em R\$15.000,00.

A r. sentença assim fundamentou a improcedência da demanda:

É incontroversa a relação jurídica existente entre as partes, consistente em contrato de cartão de crédito para realização de compras nas lojas parceiras.

É incontroverso, ainda, que as compras contra os quais a autora se insurge foram efetuadas através da utilização do cartão original de movimentação que lhe pertencia, diante da admissão, por esta, do respectivo extravio, somente comunicando a indigitada perda após a consumação das operações questionadas.

Neste sentido, ainda que tais atos não tenham sido pela autora praticados, cumpre reconhecer que a demandante deve por eles responder, eis que, por conta da negligência quanto ao exercício da guarda do suporte plástico, permitiu que terceiro assumisse a sua identidade no relacionamento com a instituição emissora, devendo a atuação desta, neste âmbito, ser considerada como dela própria.

Assim, tendo tais transações sido efetivadas com a observância dos procedimentos eletrônicos necessários, do que inexistente questionamento consistente, há que se admitir, à luz da teoria da aparência, a respectiva higidez, cabendo à autora suportar os danos decorrentes, diante de sua culpa exclusiva pelo evento, associada ao fato de terceiro, não havendo que se cogitar, na espécie, de defeito na prestação dos serviços, afastada, logo, a responsabilidade civil atribuída, na forma prevista no art. 14, § 3º, incs. I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

É que evidenciado está que não houve comunicação oportuna, ao demandado, da perda aqui noticiada, porquanto mencionou que somente informou a parte ré após ter o conhecimento das compras realizadas através do plástico fornecido.

Conclui-se, neste cenário, que a parte ré apenas teve ciência do desapossamento do cartão em questão após a implementação das operações combatidas.

Pois bem.

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor 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.

No caso dos autos nem mesmo a culpa exclusiva de terceiro (sem fortuito externo) afastaria a responsabilidade dos réus, apenas sendo possível a exclusão da responsabilidade acaso demonstrada culpa exclusiva do consumidor.

Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

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.

Somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade dos réus.

No caso, assiste razão à requerente, ora apelante.

A requerida confirma, em sua contestação, que, em 24/05/2023, constatou indício de fraude em compra realizada em APPLE.COM/BILL e que, a despeito de não ter conseguido contato com a cliente, bloqueou o cartão, como se verifica da informação constante de seu próprio sistema interno (fls. 62).

Afirmou, porém, que não estornou as compras impugnadas em setembro/2023, porque foram realizadas por aproximação (“contactless”).

O simples fato de não ter conseguido contato com o cliente não exime o fornecedor de serviços do dever de adequadamente identificar compras realizadas mediante fraude, tanto que a mensagem exibida pelo sistema da ré, quanto à compra de 24/05/2023, é categórica ao concluir não ser “possível afirmar que não se trata de fraude” (fls. 62).

A autora, por sua vez, comprovou que, em 24/05/2023, ou seja, na data dessa mesma compra, a requerida enviou SMS ao seu celular, perguntando se a cliente reconhecia a compra realizada no mesmo estabelecimento, APPLE.COM/BILL, no valor de R\$49,90, ao que a autora enviou a resposta 1, equivalente a não. A requerida, em seguida, enviou-lhe novo SMS avisando que entraria em contato (fls. 29).

Assim, verifica-se que a autora realmente impugnou, pela via administrativa adequada, a compra realizada no mesmo dia em que recebeu o SMS

de comunicação.

Ainda, a fatura com vencimento em 25/06/2023 exhibe as compras realizadas de 12 a 24/05/2023 (fls. 118/120) e não contempla, dentre seus lançamentos, nenhum débito em referido montante, o que leva a concluir que a requerida efetivamente conseguiu bloquear a aludida compra.

Assim, comprovado que a requerida inclusive identificou pelo menos uma compra realizada com o cartão da autora, sem sua autorização.

Ademais, a dinâmica de referidas compras impugnadas chama atenção até mesmo pelos valores e destinatários, fugindo completamente do uso normal de um cartão de crédito.

Verifica-se que, apenas em um dia, 12/05, houve um pagamento de R\$158,00 a MP LANCHES24H, um pagamento de R\$158,00 e dois de R\$200,00 a PG TON JK HOT DOG e um pagamento de R\$14,25 a PANIFICADORA MARZIPAN (fls. 118).

Três dias depois, em 15/05, mais duas compras de R\$200,00 e uma de R\$160,00 foram feitas à mesma PG TON JK HOT DOG, a quem houve mais dois pagamentos de R\$200,00 em 17 e 19/05.

Ou seja, o próprio perfil das compras é compatível com a dinâmica de uma fraude.

Isso porque foge completamente ao usual que contas em restaurantes sejam pagas, em um mesmo dia de forma fracionada, chamando atenção, ademais, que referidos valores se repetem e não computam centavos.

Admitir válidas as compras equivaleria a concluir que a autora, beneficiária da gratuidade, diga-se, porque evidenciada sua hipossuficiência de recursos, teria gastado, em apenas um dia, R\$158,00 em uma lanchonete e R\$558,00 em outro restaurante, e, pouquíssimo tempo depois, ter direcionado mais R\$960,00 ao mesmo restaurante, em um exíguo período de cinco dias, de 15 a 19/05/2023.

Isso sem mencionar as compras realizadas em CARREFOUR CSS 78, UBER UBER TRIP e APPLE COM BILL, que embora em valores bem menores, também foram realizadas em sequência em um mesmo dia.

Tanto as compras fogem ao uso normal e esperado de um cartão de crédito, que a ré chegou a bloquear uma das compras e, em 25/05, ao que tudo indica, cancelou definitivamente o cartão.

Ademais, a requerida não comprovou ter enviado SMS à autora para confirmar a veracidade das demais compras, muito menos que a autora não as tenha impugnado via SMS, ônus que, diante da verossimilhança da tese de fraude, lhe incumbia, especialmente nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

Desse modo, referidas transações com nítido perfil fraudulento poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança pela ré, porque é dever do fornecedor de serviços adotar procedimentos capazes de inibir as transações fraudulentas.

Trata-se nitidamente de caso fortuito interno, uma vez que referidos lançamentos fogem totalmente ao perfil de um consumidor normal, ao passo que a ré tampouco fez prova de que esse fosse mesmo o padrão de consumo da ora requerente.

Portanto, embora a apelada defenda a total ausência de responsabilidade e a culpa exclusiva da autora pelo ocorrido, é sabido que fraudes dessa natureza são praticadas por pessoas que se aproveitam de brechas nos sistemas de segurança das instituições financeiras para concretizar transações fraudulentas das mais variadas, lesando diretamente os consumidores.

As instituições financeiras não podem ficar inertes, incumbindo-lhes, ao disponibilizar seus serviços no mercado de consumo, garantir sua segurança, o que encontra amparo na legislação consumerista, principalmente no artigo 4º, caput e alínea “d” (que colocam a segurança de produtos e serviços como um dos objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo), no artigo 6º (que trata da “segurança

contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços” como um direito básico do consumidor), e o artigo 14, § 1º (a tratar sobre defeito no produto ou serviço, quando este “não oferece a segurança que dele legitimamente se espera”).

Assim, sendo o evento perfeitamente previsível, o serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança inerente à natureza da atividade, reputando-se afastada a excludente de responsabilidade objetiva prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Inclusive, a respeito da verificação do perfil de utilização do cliente, o C. STJ decidiu:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em

conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Nesse caso, está comprovada a falha de segurança do serviço prestado, pois cabia ao banco apelante averiguar a procedência lícita das transações realizadas, que fogem do perfil da autora.

Por tudo isso, deve ser declarada a inexigibilidade das compras não reconhecidas, referentes à fatura com vencimento em 25/06/2023 (fls. 118/120), excluindo-se, definitivamente, o apontamento desabonador respectivo.

DANO MORAL

Comprovada a negativação do nome da autora por débito declarado inexigível, o dano moral fica caracterizado *in re ipsa*.

Relativamente ao *quantum* ressarcitório moral, prevalece o entendimento de que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve “proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado” (Apelação nº 189.395-1, TJSP 6ª

Câm., REL. DES. ERNANI PAIVA). Em relação à quantificação, deve-se levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no evento, de forma a estabelecer um valor que sirva de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o a reiterar a conduta.

Nesse passo, ressalvado entendimento pessoal, mas em atenção ao princípio da colegialidade, e de acordo com os parâmetros acima e os precedentes desta C. Câmara, o quantum indenizatório deve ser fixado em R\$ 15.000,00, quantia pleiteada pela autora na petição inicial.

Nesse contexto, resolve-se reformar a r. sentença, para julgar procedente a demanda e: i) declarar a inexigibilidade do débito negativado, referente à fatura com vencimento em 25/06/2023 (fls. 30/31 e 118/120), determinando-se a sua exclusão definitiva e ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$15.000,00, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde a publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), e juros de mora da citação, considerando a responsabilidade civil contratual, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: 1) até 27/08/2024: os juros moratórios incidirão a 1% ao mês; 2) a partir de 28/08/2024: os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Dada a procedência integral do feito, deve a parte ré arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados em 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

3. Com esses fundamentos, dá-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator