



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000343123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1117091-51.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado SAMY SELIM HARARY.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8933

APELAÇÃO Nº 1117091-51.2024.8.26.0100

APELANTE(S): PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APELADO(A/S): ROSEILTON DE SANTANA LOPES

APELAÇÃO. “Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais com pedido de tutela antecipada”. Irresignação da operadora de cartão de crédito contra a r. sentença de procedência. Admissibilidade parcial.

IMPUGNAÇÃO DE COMPRAS POR CARTÃO DE CRÉDITO. SOLICITAÇÃO E USO DE PLÁSTICO NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. Responsabilidade objetiva da instituição bancária, da bandeira e da beneficiária do negócio jurídico. Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Art. 927, p.ú., do Código Civil.

GRAVE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. EMISSÃO E USO DE CARTÃO DE CRÉDITO QUE DECORRE DE FRAUDE E VAZAMENTO DE DADOS. RÉU QUE CONCORRE PARA ATOS ILÍCITOS AO PERMITIR O FÁCIL USO DE SUA PLATAFORMA POR CRIMINOSOS. Peculiaridades e distinção de outros casos. Inobservância da segurança necessária. Cartão fraudulento vinculado à fatura do autor. Operadora que não se desincumbiu do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar a legitimidade das operações. Cartão gerado com final 2103 com gastos que difere dos demais do autor. Compra vultosa de mais de catorze mil reais em um salão de beleza. Fragilidade do sistema e facilidade para que criminosos obtenham vantagem patrimonial. Ofensa ao art. 5º, inciso LXXIX da Magna Carta (“é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais”) e ao texto da LGPD. Precedentes evolutivos do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

DANOS MORAIS CONFIGURADOS NO CASO CONCRETO DE FORMA EXCEPCIONAL. Idoso com oitenta e sete anos de idade que viu seu nome envolvido em fraude. Acionamento na esfera extrajudicial. Inequívoca busca de resolução do impasse de maneira amigável. Demonstração de boa-fé da vítima. Menoscabo da operadora do cartão de crédito diante de fraude inequívoca e manifesta.

CONDENAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). Quantum compensatório que não corresponde à pretensão deduzida na petição inicial. Necessidade de mitigação para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Atenção ao princípio da congruência ou adstrição. Expressa vedação do art. 492 do Código de Processo Civil.

RECURSO PROVIDO EM PARTE, apenas para reduzir os danos morais.

Cuidam os autos de “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais com pedido de tutela antecipada” movida por **SAMY SELIM HARARY** em face de **PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, sob a tese de uso espúrio de seus dados, em compras com um cartão de crédito, de forma manifestamente criminosa. Após o regular trâmite processual, sobreveio a r. sentença de parcial procedência às fls. 100/104.

Irresignado, a acionada recorreu às fls. 107/117. Arguiu, em suma, o seguinte: (I) não há ato ilícito no caso em tela; (II) as compras foram feitas com o cartão e senha; (III) não responde pelos fatos narrados; (IV) ato exclusivo de terceira torna a ré também vítima; (V) não restaram configurados os danos morais; (VI) o quantum compensatório deve ser mitigado.

É o relatório.

Sempre com o devido respeito aos entendimentos em contrário, considero que o reclamo comporta parcial acolhimento.

Facilmente perceptível que **a procedência era mesmo de rigor. Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022), sem os negritos originais:

No mérito, o caso em apreço, o âmago da controvérsia gira em torno

da existência (ou inexistência) do negócio jurídico e do respectivo débito que deram ensejo ao débito em desfavor do autor. Consoante se deduz da leitura da petição inicial, o autor alega que não mantivera com o réu qualquer espécie de relação jurídica que justificasse tais débitos. O quadro fático-jurídico acima retratado revela que estamos diante de uma demanda declaratória negativa. Como professam Luiz Guilherme Marinoni e Sérgio Cruz Arenhart: “Por meio da ação declaratória negativa, o autor pede a declaração da inexistência de um direito afirmado pelo réu. Nessa ação, o problema diz respeito ao ônus da prova dos fatos constitutivos do direito sobre o qual se pede a declaração de inexistência.” (Prova e convicção de acordo com o CPC de 2015, Thomson Reuters RT, 3ª edição, página 209). A quaestio iuris que se coloca neste momento consiste em saber sobre quem recai o ônus da prova dos fatos constitutivos do direito sobre o qual se pede a declaração de inexistência. No caso ora sob exame, o autor pede a declaração de inexistência de uma relação jurídica de direito material, sob a alegação de que não celebrou com o réu o negócio jurídico que este afirma ter celebrado e que justificou a realização dos débitos em seu nome. Apesar de o banco-réu negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte. Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso. O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos: [...].

Pois bem; a impugnação da parte autora diz respeito a compras em um cartão de crédito com final 1203, sob a tese de uso indevido de dados. Verifica-se que, apesar da argumentação da requerida, nada há que se alterar quanto aos aspectos substanciais do v. *decisum* de mérito.

Não se pode ignorar que há prova suficiente de que o acionante utilizava os cartões de finais 194, ao passo que a compra na sobredita loja foi efetivada com o plástico 2103. E, conforme bem pontuado na r. sentença, além de o valor estar fora do perfil do cliente, tal cartão foi registrado e usado de forma

fraudulenta, em um salão de beleza, no valor de mais de catorze mil reais.

Observa-se que a própria defesa é contraditória, pois aduz que a esposa do autor utilizava um outro cartão por aproximação (o que dispensaria uso de senha), mas insistiu que a compra impugnada fora, supostamente, feita com senha. Não é crível ou verossímil a alternância de uso do plástico, além de a compra ser no mesmo dia de uso do cartão por aproximação.

Incide neste caso a **Súmula 479 da Corte Cidadã** (“*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”), c/c o disposto no caput do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 927, p.ú., do Código Civil.

De mais a mais, não se pode ignorar a ausência de quaisquer elementos probatórios críveis para afastar a plausibilidade da tese autoral. A petição inicial veio instruída com faturas com a compra impugnada e troca de *emails* que corroboram as assertivas quanto à prática de fraude com dados pessoais.

A ré, por seu turno, limitou-se às impugnações genéricas por suposta ausência de responsabilidade civil e regularidade da transação. Porém, não há o A.R. do envio do cartão (com a identificação de quem recebeu o plástico), tampouco o histórico de compras, para verificar se a loja era de seu uso habitual (já que a compra foi de mais de catorze mil reais e destoa de seu perfil).

E, ao contrário do alegado nas razões recursais, não se cogita que os fatos narrados e provados se amoldem ao conceito de mero dissabor. Trata-se, em verdade, de **inequívoca ofensa aos direitos da personalidade**, pelo uso de sua imagem para a prática de atos fraudulentos e a exigência de pagamento das faturas para viabilizar a continuidade do uso do cartão de crédito principal pelo autor.

Quanto à falha de segurança e uso fraudulento de cartão, pelas peculiaridades deste caso, é imperiosa a distinção de outras situações

enfrentadas diuturnamente por este órgão colegiado. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que o autor foi vítima de falsários quanto à contratação, conforme atendimento eletrônico.

Indiscutível que o houve o vazamento de seus dados, em manifesta afronta à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/2018). Não se pode ignorar que o diploma normativo dispõe no art. 6º, inciso VII, que *“as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão”*.

A questão é tão relevante que **o poder constituinte derivado**, preocupado com a necessidade de tutelar os dados pessoais, acrescentou o inciso LXXIX ao art. 5º da Magna Carta: *“é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais”*.

De acordo com o entendimento da Corte Cidadã, *“se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social. (...) O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país (...)”* - REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T. DJe de 26/6/2023.

Tendo em vista a assombrosa **desídia com a qual os fornecedores acionados tratam os dados de seus clientes, que estavam disponíveis para**

criminosos aplicar golpes (tanto para solicitar cartões, quanto para efetuarem compras vultosas), resta indiscutível a falha na prestação de serviços. Logo, é medida de rigor a manutenção da r. sentença neste ponto, pois os argumentos dos corréus são inócuos para afastar o dever de indenizar.

Respeitada a argumentação em sentido contrário, que arguiu a livre manifestação de vontade e contrato anterior, bem como regularidade do plástico, é **certo que as operações somente ocorreram por fraude ocasionada pela grave falha na prestação de serviços**. Impossível normalizar a situação e considerar legítimo uma compra derivada conduta criminosa, praticada por terceiros com **conivência da instituição que não protege os dados e o sigilo de seus clientes**.

A jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça tem caminhado para responsabilizar a instituição que permite o acesso, por terceiros fraudadores, de dados sigilosos de seus clientes:

*CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023. 2. **O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.** 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023). 4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o*

vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. **Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).** 6. **No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).** 7. **O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.** 8. **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".** 9. **Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023.**

Incumbe à ré, se for o caso, **identificar quem foram os responsáveis pelo ato ilícito**, em ação autônoma de regresso. Incogitável que **o risco de sua atividade, no sentido de permitir contratações fáceis** (exponenciado pela desídia no tratamento de dados e adoção de medidas para evitar crimes) **seja transferido para o consumidor**, nos termos da fundamentação alçures.

estão devidamente configurados. Houve severa lesão a direito da personalidade, de modo que o autor (**com oitenta e sete anos de idade**), ao ser vítima de fraude, ainda pagou a fatura para não sofrer consequências da mora e poder usar os outros cartões. **Indiscutível que o requerente viu seu nome e sua honra serem conspurcados**, por inércia e certa convivência da ré, que não adotou as medidas necessárias para evitar a conduta fraudulenta.

Quanto à grave falha de segurança na contratação, pelas peculiaridades deste caso, é imperiosa a distinção de outras situações enfrentadas diuturnamente por este órgão colegiado. Tendo em vista a desídia com a qual a acionada trata os dados e a segurança de seus clientes, que estavam disponíveis para criminosos aplicar golpes, resta indiscutível a falha na prestação de serviços.

Cumpre registrar, por fim, que o autor pugnou, de forma expressa, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, ao passo que constou na r. sentença a condenação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Não se ignora a existência de precedentes considerando que o pedido, nestes casos, é meramente estimativo e não vincula o julgador.

Sempre com o devido respeito aos entendimentos em contrário, considero que **o Poder Judiciário está adstrito ao valor que consta da petição inicial, nos exatos termos do art. 492 do Código de Processo Civil**. Assim, forçosa a redução dos danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). No mesmo sentir, vide julgados desta Egrégia Corte Bandeirante:

AÇÃO CONDENATÓRIA – transporte aéreo internacional - aplicação da Convenção de Montreal em detrimento do CDC – impossibilidade no que tange ao dano moral, já que a matéria não foi objeto da tese fixada em repercussão geral – sentença ultra petita, pois condenou a ré em quantia superior ao que foi pedido pelos autores – ocorrência – indenização pedida de R\$ 10.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 20.000,00 e sentença que arbitrou a indenização em R\$ 25.000,00 – violação do princípio da adstrição – art. 492 do CPC – exclusão do excesso que é imperativa – indenização por dano material que não foi objeto do recurso – preclusão – autores que adquiriam pacote de viagem com voo

partindo e São Paulo às 10h30m e chegando a El Calafate às 19h05m do mesmo dia – atraso do voo provocado por necessidade de manutenção não programada na aeronave e posterior cancelamento do voo, com alocação dos autores apenas para o voo com saída às 00h10m do dia seguinte, acarretando o total de quatorze horas apenas em relação ao embarque – nexo causal não rompido – falha de serviço – fortuito interno – responsabilidade objetiva – precedentes da Câmara – dano moral reconhecido e indenização que deve ser fixada na quantia pedida pelos autores, R\$ 10.000,00 para cada, com correção monetária desde a publicação do acórdão e juros de mora desde a citação, tendo em vista tratar-se de relação contratual – sem majoração de honorários, ante a pequena reforma da sentença para reconhecer a parte ultra petita - recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1127884-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024)

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – CONTRADIÇÃO - ERRO MATERIAL – Ocorrência – Valor da indenização por danos morais constante do Acórdão superior ao valor pedido pela apelante – Inviabilidade – Vedação contida no princípio da adstrição - Art. 492, CPC/15 – Necessidade de adequação ao valor máximo pedido pelos autores apelantes, que foi R\$ 9.000,00 para cada, totalizando R\$ 18.000,00 - EMBARGOS ACOLHIDOS, COM EFEITO MODIFICATIVO. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1001094-66.2022.8.26.0075; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertioga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 23/04/2024)

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso**, apenas para reduzir a compensação por danos morais.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR