



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354015

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007534-56.2023.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado MATHEUS DE MORAES MACEDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1007534-56.2023.8.26.0362

Comarca: Mogi-Guaçu – 3ª Vara Cível

Apelante: Itaú Unibanco Holding S.A.

Apelado: Matheus de Moraes Macedo

Juiz(a) de 1º Grau: F. C. M.

Voto nº 1.782

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença que julgou procedente o pedido inicial, declarando inexigíveis os débitos advindos de compras com cartão de crédito e condenando o banco requerido ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de indenização por danos morais – Insurgência da instituição financeira – Cabimento em parte – Débitos imputados ao apelado que derivaram de compras concretizadas em cenário com elevada probabilidade de fraude, não se podendo considerar regular a aprovação de sete compras de R\$ 5.000,00 na mesma data e mesmo beneficiário em relação a cliente cujo limite total de crédito era de R\$ 10.000,00 e despesas prévias substancialmente inferiores, ocorrência que se reiterou nas faturas subsequentes – Subsunção ao caso do entendimento exarado no AgInt no AREsp 1.728.279-SP – Ainda que as transações tenham sido concluídas através da utilização de cartão com senha pessoal, mostra-se caracterizado o defeito de segurança no sistema do apelante, por ter deixado de bloquear o repasse dos valores relativos às compras discrepantes do histórico do apelado, informação à qual, a despeito do alegado, tinha pleno acesso – Procedimento de chargeback é promovido entre o titular do cartão e o banco emissor, sendo inviável a transferência ao consumidor dos ônus administrativos de resolução de impasses entre as entidades integrantes da rede interligada – Todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo responsabilizam-se solidariamente pelos danos causados ao consumidor, de modo que não cabe a alegação de culpa exclusiva de um dos membros desse complexo, mas somente, se o caso, o exercício do direito de regresso em face dos coobrigados nas vias ordinárias – Inscrição indevida em cadastros de inadimplentes configura dano moral in re ipsa – Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça – Apesar da inequívoca anotação ilícita em órgão de proteção ao crédito, não sofreu o apelado outras consequências patrimoniais ou lesivas de valores fundamentais resguardados pelo ordenamento jurídico,

devendo-se observar, quanto à quantificação dos danos extrapatrimoniais, o montante usualmente arbitrado por esta E. Câmara em hipóteses semelhantes – Recurso parcialmente provido, para reduzir a quantia estabelecida a título de reparação por danos morais para R\$ 5.000,00, inalterados os termos iniciais de atualização monetária e incidência de encargos moratórios fixados na sentença e observados os indexadores legais em vigor conforme o período de apuração, subsistindo a sucumbência exclusiva do apelante e sem majoração de honorários advocatícios.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., na ação declaratória de inexistência de débito com obrigação de fazer e pedido de indenização por danos morais ajuizada por MATHEUS DE MORAES MACEDO, contra a r. sentença de fls. 317/323, integrada às fls. 337/338, cujo relatório se adota, que julgou procedente a demanda, para o fim de declarar a inexigibilidade dos débitos discriminados na inicial e condenar o apelante ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de indenização por danos morais e das verbas sucumbenciais.

Inconformado, o apelante suscita, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, pois não participou da negociação entre o apelado e o estabelecimento de compra do produto. Diz que o serviço de meio de pagamento foi prestado de forma regular, não tendo qualquer relação com o serviço ou produto adquirido pelo titular do cartão de crédito no estabelecimento comercial. No mérito, reitera essa alegação e diz que a parte apelada reconhece que no dia 08/05/2023 teria concluído uma operação no estabelecimento “PAG*MaikonFerreiraDaS” no valor de R\$ 5.000,00, mas, após verificar sua fatura com vencimento em 20/05/2023, constatou que outras sete operações no mesmo valor teriam sido indevidamente lançadas. Afirmo que após a contestação do apelado via central de atendimento, o banco promoveu o estorno provisório dos

valores na mesma fatura e na seguinte, mas a intermediadora de pagamento PagSeguro não concordou com o estorno, sendo as despesas lançadas para cobrança na fatura com vencimento em 20/08/2023. Argumenta que o repasse do valor pelo banco ao PagSeguro ocorre de forma imediata após a aprovação do pagamento, sendo esta empresa a legitimada para restituir eventuais valores. Assevera que apenas seguiu o fluxo das transações, realizando o lançamento dos valores das compras efetuadas em fatura, mantendo as cobranças, pois houve a abertura de *chargeback* e recusa na devolução por parte da empresa PagSeguro. Esclarece sobre o procedimento de *chargeback* e sustenta a ausência de perfil de fraude nas transações, efetuadas presencialmente e mediante cartão com *chip* e senha pessoal. Menciona que o apelado somente solicitou o bloqueio do cartão 20 dias depois da efetivação das despesas contestadas. Cita julgados do C. Superior Tribunal de Justiça. Alega que o contrato mantido com o cliente não prevê o monitoramento de transações e que há presunção de autenticidade a respeito destas, em especial pela confiabilidade do *chip* contido no cartão. Deduz a exigibilidade do débito e inexistência de danos morais, ou razoabilidade na fixação do valor destes (fls. 341/362).

Pugna pela reforma da sentença, para que seja julgado improcedente o pleito inicial.

Recurso tempestivo e preparado.

A parte apelada, intimada às fls. 367, apresentou as suas contrarrazões (fls. 368/373).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante, porquanto se confunde com o mérito, que reside na responsabilidade das instituições envolvidas nas transações efetuadas em nome do apelado, e deve ser analisada em conjunto com este.

De acordo com o narrado pelo apelado na inicial:

“Não existem débitos em aberto com o Banco Requerido, o Requerente Matheus realizou compra com seu cartão de crédito no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em 08/05/2023, várias outras compras no mesmo valor e mesmo dia foram realizadas de forma fraudulenta.

O Requerente Matheus iniciou uma trajetória de reclamações junto ao Banco Requerido.

(...)

Quando do vencimento de sua fatura em 20/05/2023 os valores reclamados foram excluídos e a fatura veio correta.

(...) apesar do cancelamento do cartão que foi clonado, novos valores caíram em sua fatura, com lançamentos em 22/05/2023 de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.000,00.

A fatura com vencimento em 20/06/2023 foi de R\$ 9.074,83.

Novas reclamações foram realizadas.

Sequer foram atendidas e o valor da fatura para vencimento e 20/07/2023 foi de R\$ 9.559,07.

(...) na fatura com vencimento para 20/08/2023 o Banco Requerido acrescentou os valores excluídos de R\$ 35.000,00 sem qualquer informação ao Requerente Matheus lançando como devido o valor de R\$ 45.329,14 para 20/08/2023.

Ora, os valores foram contestados e excluídos por terem sido realizados de forma fraudulenta, na fatura com vencimento para

20/08/2023 esses mesmos valores foram agregados e, ainda, na fatura com vencimento para 20/09/2023 o valor passou para R\$ 54.304,60, constando que, a fatura anterior de R\$ 45.329,41 não foi paga.

O Requerente Matheus, como frisado no decorrer dessa inicial, desconhece as 7 compras de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) realizadas em 08/05/2023, desconhece também as compras realizadas em 27/05/2023 de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.000,00.

Em decorrência do que foi apresentado meticulosamente o Requerente Matheus requer a Declaração de Inexistência dos débitos de R\$ 44.000,00 (quarenta e quatro mil reais) por desconhecer as compras lançadas na fatura do cartão de crédito.

Assim, a exclusão das 7 compras realizadas no dia 08/05/2023 de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) cada e, lançadas na fatura com vencimento em 20/08/2023, bem como 2 compras realizadas no dia 27/05/2023 de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.000,00, lançadas na fatura com vencimento para o dia 20/06/2023.” (fls. 04/11).

Após a apresentação de contestação pelo apelante, em que este invocara as mesmas teses contidas nas razões recursais, réplica pelo apelado e especificação de provas pelas partes, o E. Juízo *a quo* julgou antecipadamente a lide, concluindo que:

“No entanto, malgrado a parte autora ter agido sem os cuidados e atenção necessários à situação, é certo que as transações fraudulentas não eram compatíveis com o perfil de gastos da parte consumidora.

Destaca-se que pela análise da movimentação das faturas do cartão pertencentes ao autor, a discrepância entre as operações usuais do autor, com valores de compras inferiores e poucas movimentações, quando comparadas com as faturas e extratos no dia da fraude e nos dias que se seguiram (fls. 96/133).

*Não obstante, no dia do golpe em questão (08/05), foram realizadas 07 operações no mesmo valor (R\$ 5.000,00) e no mesmo estabelecimento comercial (PAG*MaikonFerreiraDaS) – fls. 48 e fls. 90/93. Portanto, o banco réu tinha condições e deveria ter efetuado o bloqueio das transações atípicas até confirmação perante o consumidor.*

Demais disso, observa-se que o autor possuía como limite de crédito o valor de R\$ 10.000,00, conforme se extrai de fls. 33, 37,

43, 47, 51 e faturas de fls. 96/133.

Destarte, as compras impugnadas não poderiam ter sido aprovadas pelo banco requerido.

Por tais motivos, as operações realizadas também no dia 25/05 no valor de R\$ 5.000,00 e R\$ 4.000,00, nos estabelecimentos HHV ADM DE BENS e ARRAZUS1, devem ser declaradas inexigíveis.

Frise-se que a instituição financeira detém todos os meios necessários para garantir a segurança das transações e evitar fraudes, assim como criar mecanismos de segurança para detectar transações atípicas como as descritas nos autos.

Assim, no presente caso, verifica-se que o réu falhou gravemente na prestação de seus serviços ao deixar de efetuar o bloqueio e o cancelamento das transações realizadas pelo cartão de crédito do autor, uma vez que nitidamente destoavam do perfil de consumo e ultrapassavam do limite de crédito concedido.” (fls. 319/320).

O caso em apreço subsume-se ao entendimento exarado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no AgInt no AREsp 1.728.279-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 08/05/2023:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto.

2. “A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial

objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.

4. Agravo interno a que se nega provimento.”

(AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.) – **destacado.**

Conforme observado pelo E. Juízo *a quo*, os débitos imputados ao apelado derivaram de compras concretizadas em cenário com elevada probabilidade de fraude, não se podendo considerar regular a aprovação de sete compras de R\$ 5.000,00 na mesma data (08/05) e mesmo beneficiário (PAG*MaikonFerreiraDaS) em relação a cliente cujo limite total de crédito era de R\$ 10.000,00 e despesas prévias substancialmente inferiores (fls. 33/36 – fatura com vencimento em 20/05/2023).

Similar ocorrência reiterou-se posteriormente, em 17/05 e 25/05, com cinco compras de igual patamar, ou aproximado, conquanto para beneficiários diferentes (R\$ 5.000,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 3.750,00 – HHV ADM DE BENS e ARRAZUS1) (fls. 37/42 – fatura com vencimento em 20/06/2023).

Cessadas as operações atípicas, a fatura subsequente apresentou total de despesas compatível com o padrão econômico anterior do apelado (fls. 43/46 – fatura com vencimento em 20/07/2023). Os gastos realizados, porém, permaneceram inseridos nas faturas (fls. 47/50 e 51/54).

Diante disso, as transações não são autênticas e, ainda que tenham sido concluídas através da utilização de cartão com senha pessoal, mostra-se caracterizado o defeito de segurança no sistema do apelante, por ter deixado de bloquear o repasse dos valores relativos às

compras discrepantes do histórico do apelado, informação à qual, a despeito do alegado, tinha pleno acesso.

A negativa de devolução da intermediadora de pagamento não tem o condão de elidir a responsabilidade da instituição bancária pelo evento danoso, pois fundada em alerta genérico de abertura de *chargebacks* pelo titular do cartão em períodos diferentes para o mesmo estabelecimento, quando o extrato produzido aponta, ao contrário, apenas o período abordado nesta ação (fls. 89/95), e porque a atribuição do apelante na cadeia de consumo é autônoma.

O procedimento de *chargeback*, mencionado pelo apelante, define-se como:

“(...) a reversão de uma transação financeira realizada com cartão de crédito ou débito, solicitada pelo titular do cartão diretamente ao banco emissor. Isso ocorre quando o cliente contesta uma compra, alegando, por exemplo, não reconhecer a transação, não ter recebido o produto ou serviço, ou identificar alguma irregularidade na cobrança. Se a contestação for validada, o valor é estornado ao cliente, e o comerciante arca com o prejuízo.

O chargeback foi criado para proteger consumidores em transações não presenciais, oferecendo mais segurança nas compras online. No entanto, para os lojistas, representa um desafio, pois pode resultar em perdas financeiras e impactar negativamente a reputação do negócio. Além disso, um alto índice de chargebacks pode levar a restrições por parte dos processadores de pagamento.

O STJ deu a seguinte definição para chargeback: cancelamento de uma venda cujo pagamento foi realizado com cartões de crédito ou débito porque o (I) titular do cartão não reconheceu a compra, ou (II) a transação não obedeceu às regras previstas nos contratos, termos, aditivos e manuais elaborados pelas administradoras de cartões.” (CAVALCANTE, Márcio André Lopes. É abusiva a cláusula que prevê a retenção de recebível a partir de simples contestação da compra pelo titular do cartão julgada procedente pelos participantes da relação de arranjos de pagamento. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <<https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/5f26cc984eaa1376b07fc0439d531dba>>. Acesso em: 07/03/2025)

– **destacado.**

O próprio apelante reconhece a disponibilização das quantias à intermediadora de pagamento, ato mantido em decorrência da recusa desta em proceder à devolução, a abertura do *chargeback* e estorno provisório dos valores. No entanto, o *chargeback* é promovido entre o titular do cartão e o banco emissor, sendo inviável a transferência ao consumidor dos ônus administrativos de resolução de impasses entre as entidades integrantes dessa rede interligada.

Como é incontroversa a relação de consumo entre apelante e apelado, nos termos dos arts. 2º, caput, e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, assim como a maneira pela qual se dá o *chargeback*, inexistente circunstância a eximir o primeiro de assegurar a normalidade das transações e, frustrado esse dever inicial, de garantir a restituição do cliente ao estado anterior.

Todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo, inclusive os indiretos, responsabilizam-se solidariamente pelos vícios em produtos, serviços e por danos causados ao consumidor, de modo que não cabe a alegação de culpa exclusiva de um dos membros desse complexo (STJ, REsp 1684132/CE, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 02/10/2018; AgInt no AREsp 1183072/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 02/10/2018), mas somente, se o caso, o exercício do direito de regresso em face dos coobrigados nas vias ordinárias.

Além disso, a demora de alguns dias na comunicação das irregularidades pelo apelado deve-se ao fato de que este só podia cientificar-se do surgimento de cobranças indevidas com o recebimento das faturas, enviadas em data posterior à realização das compras fraudulentas.

Reconhece-se, portanto, a falha no serviço prestado pelo apelante, em conformidade com o pronunciamento judicial impugnado.

Também se mantém a obrigação de reparação por danos extrapatrimoniais, cuja configuração é *in re ipsa* em virtude da inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito (fls. 55), consoante Tese n

º 1 da Edição nº 59 da Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça.

Por outro lado, com base em parâmetros doutrinários, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado por avaliação equitativa e contextual que considere o grau de culpa do ofensor ou sua conduta intencional e as especificidades do caso concreto (Jornadas de Direito Civil nº 455, 458 e 550).

Nesse sentido, além da anotação desabonadora ilícita em cadastro de inadimplentes, não sofreu o apelado outras consequências patrimoniais ou lesivas de valores fundamentais protegidos pelo ordenamento jurídico.

Portanto, quanto à sua quantificação, há que se observar o montante usualmente arbitrado por esta E. Câmara em hipóteses semelhantes, a exemplo do seguinte julgado:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Recurso do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autor que nega a existência de relação jurídica entre as partes - Banco réu que não se desincumbiu do ônus que lhe incumbia em demonstrar a regularidade das contratações - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira ré - Fortuito interno – Declaração de inexigibilidade dos débitos que é medida de rigor - Inscrição do autor em cadastro de inadimplentes - Danos morais in re ipsa – Pretensão de readequação do valor fixado – Indenização por dano moral que deve ser fixada em montante ponderado, suficiente para amenizar o abalo sofrido

*pela autora e inibir a repetição da conduta danosa, sem importar enriquecimento sem causa – Quantum fixado em sentença (R\$ 5.000,00) que se revela adequado para compensar os danos oriundos dos efeitos publicísticos dos apontamentos – Honorários advocatícios de sucumbência – Tese jurídica fixada pelo C. STJ no julgamento de recursos repetitivos (nº 1.850.512/SP, 1.877.883/SP, 1.906.623/SP e 1.906.618/SP - Tema nº 1076) – Impossibilidade do arbitramento da verba honorária por equidade – Valor da causa (R\$ 43.602,40) que não se afigura irrisório – Inteligência do art. 85, §6º-A, do CPC – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009901-22.2024.8.26.0361; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025) – **destacado**.*

Por essas razões, o recurso comporta parcial provimento, somente para que a quantia estabelecida a título de reparação por danos extrapatrimoniais seja reduzida para R\$ 5.000,00, conservados os termos iniciais de atualização monetária e incidência de juros moratórios fixados na sentença e observados os indexadores legais em vigor conforme o Código Civil para cada período de apuração, anterior e posterior à produção de efeitos das alterações implementadas pela Lei nº 14.905/2024 (arts. 389 e 406).

Subsiste a sucumbência exclusiva do apelante, já que a condenação em importância inferior à postulada na inicial a título de compensação por danos morais não importa em sucumbência recíproca, orientação sumulada pelo C. Superior Tribunal de Justiça (Súmula nº 326).

Sem majoração de honorários advocatícios sucumbenciais, a qual pressupõe o não conhecimento ou integral desprovimento do recurso, não se aplicando o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil na hipótese de parcial provimento, ainda que ínfima a modificação do resultado de julgamento (Tema nº 1059 do C. Superior

Tribunal de Justiça).

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso somente para reduzir a quantia estabelecida a título de reparação por danos extrapatrimoniais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), inalterados os termos iniciais de atualização monetária e incidência de juros moratórios fixados na sentença e observados os indexadores legais em vigor conforme o Código Civil para cada período de apuração, anterior e posterior à produção de efeitos das alterações implementadas pela Lei nº 14.905/2024 (arts. 389 e 406), subsistindo a sucumbência exclusiva do apelante e sem majoração dos honorários advocatícios.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica