



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355528

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000713-87.2024.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante WISE PAGAMENTOS S.A, são apelados JOSÉ KLIZAS JUNIOR e CARLA REGINA GONÇALVES KLIZAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1000713-87.2024.8.26.0075

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro de Bertioga

Magistrado prolator: Dra. Jade Marguti Cidade

Apelante: Wise Pagamentos S.A

Apelados: José Klizas Junior e outro

Voto nº 20474

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA EM CARTÃO DE DÉBITO. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA REJEITADA. PATRIMÔNIO COMUM DO CASAL. CERTIDÃO DE CASAMENTO ACOSTADA AOS AUTOS. LEGITIMIDADE DA CÔNJUGE RECONHECIDA. MÉRITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. FRAUDE BANCÁRIA EM VIAGEM INTERNACIONAL. SISTEMA DE SEGURANÇA DEFICIENTE. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. APLICAÇÃO DO ART. 6º, VIII E ART. 14, §3º, I, DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

A legitimidade ativa da cônjuge para figurar no polo ativo da demanda decorre diretamente da proteção do patrimônio comum do casal, juridicamente reconhecido como unidade indivisível, sendo irrelevante o fato de o cartão de débito estar em nome de apenas um dos cônjuges, máxime quando comprovada a existência do matrimônio por certidão própria.

Em se tratando de relação de consumo, impõe-se a aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, atribuindo-se ao fornecedor de serviços a incumbência de demonstrar que o defeito inexistente, conforme expressamente previsto no artigo 14, §3º, inciso I, do mesmo diploma legal.

A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, deixando de comprovar, de forma inequívoca, a inexistência de falha na segurança de seus sistemas e a efetiva utilização do sistema de segurança 3DS na transação contestada, o que evidencia sua responsabilidade objetiva pelos danos experimentados pelos autores.

A fraude bancária constitui risco inerente à atividade econômica das instituições financeiras, caracterizando fortuito interno, sendo inaplicável a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, do CDC.

O dano moral, in casu, caracteriza-se pelo transtorno decorrente da falha de segurança do sistema e pela subtração de numerário necessário à sobrevivência dos autores durante viagem internacional, situação que ultrapassa o mero dissabor cotidiano.

O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com moderação, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a extensão do dano, as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, bem como o grau de culpa do agente.

Manutenção integral da sentença. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo banco requerido contra a r. sentença de fls. 114/118, proferida nos autos da ação denominada de “*Ação de Indenização por Dano Material c.c. Indenização por Dano Moral*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para CONDENAR a ré ao pagamento de danos materiais aos autores no valor de R\$ 7.430,00 (sete mil quatrocentos e trinta reais), monetariamente corrigido a partir da variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros de mora pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º, do CC), ambos a contar do evento danoso, assim como CONDENAR a ré ao pagamento de

danos morais aos autores no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), monetariamente corrigido desde o presente arbitramento, em conformidade com a Súmula 362 do STJ a partir da variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros de mora pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º, do CC) a contar do evento danoso na forma da Súmula 54 do STJ.

Irresignado, o requerido sustenta que é manifesta a ilegitimidade ativa da recorrida Carla, sustentando que não há nos autos qualquer comprovação de que os embargados sejam casados, nem que exista patrimônio comum. Aduz que a única forma de se comprovar o casamento é por meio do respectivo registro, conforme disposto no art. 1543 do Código Civil. Argumenta que a sentença se omitiu ao assumir um fato não comprovado, pois não se sabe se os embargados são casados e nem qual o regime de bens assumido.

Sustenta, ainda, que mesmo que se mantenha o entendimento da falha na prestação do serviço, o STJ entendeu que a figura do consumidor por equiparação não se aplica às hipóteses de vício do produto ou do serviço, sendo aplicável tão somente aos casos de responsabilização dos fornecedores quanto ao fato do produto ou do serviço, quando há riscos à segurança do consumidor ou de terceiros. Argumenta que a demanda gira em torno de suposta transação fraudulenta, o que não caracteriza um defeito que ultrapassou os limites do serviço prestado a ponto de causar danos ou riscos à segurança dos

autores.

Alega que a sentença ignorou que a apelante comprovou a utilização do sistema 3DS, pois a transação reclamada foi realizada com o cartão físico do recorrido, com a inserção manual dos dados do cartão e concluída e validada com o sistema de segurança 3DS. Aduz que o sistema de validação 3DS é uma camada adicional de segurança, onde após a compra, é encaminhado uma solicitação de aprovação ao titular do cartão que deve ser confirmada no aplicativo. Argumenta que a transação foi feita com a digitação manual dos dados do cartão e verificada por meio do envio de SMS ao celular do apelado para validação.

Sustenta, ainda, ausência de responsabilidade civil por fato exclusivo de terceiro e fortuito externo, argumentando que a situação foi decorrente de um fortuito externo, alheio às responsabilidades da WISE. Aduz que a WISE não disponibiliza o completo número do cartão para visualização e, se houve a sua utilização, esse suposto fraudador teve acesso ao cartão físico para copiar os números, além da necessidade de acesso ao celular do apelado para confirmar a transação, configurando culpa exclusiva de terceiro nos termos do art. 14, §3º, II do CDC.

Alega o descabimento do pedido de danos materiais, sustentando que o apelado não comprovou nenhum gasto no cartão de crédito que justificasse o cálculo a título de dano material, além de não ter comprovado o câmbio utilizado na suposta fatura.

Por fim, argumenta ser incogitável a condenação por danos morais, sustentando que eventual dano suportado pelos apelados foi causado única e exclusivamente por culpa exclusiva de terceiros e fortuito externo. Alega que não há indício de dano à honra a partir dos eventos narrados, sendo a pretensão autoral manifestamente temerária e injustificada.

Ante o exposto, requer o provimento do recurso para que seja reconhecida a ilegitimidade da apelada Carla e, no mérito, para que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais ou, subsidiariamente, para que haja redução dos valores fixados a título de danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado às fls. 166/176.

É o relatório.

Trata-se de ação de procedimento comum cível com pedido de indenização por dano material ajuizada por José Klizas Junior e Carla contra Wise Brasil Pagamento Ltda. Os requerentes sustentaram, em síntese, que contrataram a requerida para emissão de cartão de débito WISE, tendo depositado R\$ 7.500,00, convertidos em USD 1.535,30. Narraram que, durante viagem a Doha, em 09/09/2023, foram vítimas de fraude bancária, resultando na perda de USD 1.419,70, mediante transação realizada através do website da empresa PYYPL, com a qual não mantinham qualquer relação comercial. Alegaram que, sem suporte da requerida e enfrentando dificuldades financeiras

no exterior, tiveram que utilizar cartão de crédito emergencialmente. Afirmaram que tanto a requerida quanto a PYYPL não ofereceram solução ou compensação pelos danos sofridos. Em razão dos prejuízos financeiros e emocionais, postularam indenização por danos materiais no valor de R\$ 7.430,00, além de compensação por danos morais.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação às fls. 57/77, esclarecendo sua natureza jurídica de instituição financeira não bancária, autorizada pelo Banco Central do Brasil para atuação no mercado de câmbio, oferecendo exclusivamente serviços de transferência de recursos entre moedas. Arguiu preliminar de ilegitimidade ativa da autora Carla, sustentando que o cartão era de titularidade exclusiva do autor José. No mérito, alegou que a transação contestada foi efetivada com o cartão físico do autor e validada pelo sistema de segurança 3DS, não havendo quaisquer indícios de fraude. Afirmou inexistência de falha na prestação do serviço, atribuindo a responsabilidade a terceiro fraudador ou ao próprio autor, por descuido com os dados do cartão físico. Defendeu que, mesmo aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade estaria afastada em virtude de culpa exclusiva de terceiro, caracterizando fortuito externo, alheio à atividade da empresa. Sustentou ausência do dever de indenizar, ante a inexistência de conduta ilícita, nexo causal ou dano comprovadamente atribuíveis à requerida. Por fim, argumentou que os autores não comprovaram os prejuízos materiais ou morais decorrentes de sua conduta.

Pois bem.

Primeiramente, ao contrário do alegado, a legitimidade da autora Carla é evidente.

Como bem decidiu o d. juiz singular, *“o interesse na demanda decorre diretamente da proteção do patrimônio comum do casal, que é juridicamente reconhecido como uma unidade indivisível no regime de bens aplicável. Assim, eventual resultado favorável à pretensão judicial beneficia diretamente o patrimônio comum do casal, afastando a tese de ilegitimidade ativa”* (sic, fls. 115).

Ademais, foi apresentada a certidão de casamento nos autos (fls. 177), de modo a confirmar que os autores são casados desde 22/12/2001.

Rejeitada a preliminar, passo a análise do mérito.

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, o requerido responde objetivamente por danos decorrentes de fraudes em suas operações, independentemente de culpa direta, dado que o risco é inerente à sua atividade.

Com efeito, a falha na prestação de serviço resta caracterizada no caso em tela, considerando-se o arcabouço fático-probatório constante dos autos. Com efeito, a parte requerida, instituição financeira não bancária autorizada pelo Banco Central do Brasil a atuar no mercado de câmbio, não logrou êxito em comprovar a inexistência de defeito em seu serviço, ônus que lhe competia, conforme preceituado pelo artigo

14, §3º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

Os fatos narrados na petição inicial revelam que os autores contrataram os serviços da requerida para emissão de cartão de débito, tendo depositado o montante de R\$ 7.500,00, posteriormente convertidos em USD 1.535,30. Ocorre que, durante viagem internacional à cidade de Doha, em 09 de setembro de 2023, foram vítimas de fraude bancária, resultando na perda de USD 1.419,70, mediante transação não reconhecida, realizada através do website da empresa denominada PYYPL, com a qual os requerentes não mantinham qualquer relação comercial.

Ressalte-se que a requerida, em sua peça contestatória, não controverte especificamente os fatos narrados pelos autores, limitando-se a sustentar sua defesa a partir de fato impeditivo do direito vindicado, qual seja, a alegação de que a transação foi realizada com o cartão físico do autor e validada pelo sistema de segurança 3DS, sem indícios de fraude.

Impende destacar que, em se tratando de relação de consumo, impõe-se a aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, atribuindo-se ao fornecedor de serviços a incumbência de demonstrar que o defeito inexistente, conforme expressamente previsto no artigo 14, §3º, inciso I, do mesmo diploma legal.

No mesmo sentido, o artigo 373, inciso II, do Código de

Processo Civil estabelece que incumbe ao réu o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Contudo, da análise acurada dos autos, verifica-se que a requerida não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, deixando de comprovar, de forma inequívoca, a inexistência de falha na segurança de seus sistemas.

A parte requerida não apresentou elementos probatórios robustos que pudessem atestar que o sistema de segurança 3DS foi efetivamente utilizado na transação contestada. Ademais, manteve-se silente quando da oportunidade de especificação de provas, abstendo-se de requerer a produção de prova pericial adequada a corroborar suas alegações defensivas.

Nesse contexto, considerando-se a ausência de provas documentais nos autos que pudessem demonstrar, de forma cabal, a inexistência de falha na prestação do serviço, resta evidenciada a responsabilidade objetiva da requerida pelos danos experimentados pelos autores, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Desta feita, configurada a falha na prestação do serviço, o nexo de causalidade e o dano suportado pelos requerentes, impõe-se a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 7.430,00, correspondente ao prejuízo financeiro comprovadamente experimentado pelos autores.

De igual modo, tenho que o réu foi escorreitamente

condenado a arcar com o dano moral sofrido pela parte autora. Ora, estes se caracterizaram não só pelo transtorno decorrente da falha de segurança do sistema, mas da subtração de numerário necessário à sua sobrevivência.

Aliás, o dano moral ocorre até por situações menos gravosas, conforme se depreende do teor das Súmulas do Superior Tribunal de Justiça nºs. 388 (*“A simples devolução indevida de cheque caracteriza dano moral”*) e 370 (*“Caracteriza dano moral a apresentação antecipada de cheque pré-datado”*).

No que tange ao *quantum* indenizatório, **Flavio Tartuce**¹, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Para ele, tais critérios *“podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça.”*

Assim, observando estes critérios, a alta reprovabilidade da conduta, a condição econômica das partes, entremostra-se razoável e proporcional o valor fixado em primeiro grau (R\$ 3.000,00).

Referido montante é suficiente para compensar os abalos

¹ Tartuce, Flávio. Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.

sofridos pela parte autora, e imprimir **caráter punitivo** à parte ré, apto a evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência de cobrança de valores inexigíveis, como esta, ocorram.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º e 11º do CPC.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI
Relator