



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000379085

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018012-82.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ROBERTO CARLOS VIEIRA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11.855

APELAÇÃO Nº: 1018012-82.2023.8.26.0020

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL XII - NOSSA SENHORA DO Ó – 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA
APELADO: ROBERTO CARLOS VIEIRA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA)

JUÍZA: ANA LÚCIA SCHMIDT RIZZON

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA RÉ. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPRA EFETUADA E POSTERIORMENTE CONTESTADA PELO CONSUMIDOR, VÍTIMA DE GOLPE APLICADO PELO VENDEDOR. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA DA ADMINISTRADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DE APELAÇÃO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 166/171 julgou parcialmente procedente ação declaratória com pedido de indenização por danos morais promovida por ROBERTO CARLOS VIEIRA LIMA em face de CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. “*para condenar a parte-requerida a: a) indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.700,00, com atualização monetária pela tabela prática do TJSP a partir do ajuizamento da demanda e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; b) indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, atualizado pelo IPCA a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, com a ressalva da entrada em vigor da Lei 14.905/24 (30/08/2024), quando então os juros de mora serão calculados de acordo com a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24*”, condenada a ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 15% sobre o valor da condenação.

Apela a ré CREDSYSTEM (fls. 174/180). Alega que não houve falha na prestação de serviços, pois não pode interferir na livre movimentação do crédito pelo cliente, já que não havia bloqueio ou impedimento para utilização do cartão. Diz que não possui autonomia para o cancelamento da compra sem o pedido do estabelecimento comercial, não havendo prova do cancelamento, no caso em tela. Assevera não ter havido comprovação de danos morais sofridos pelo autor e que o valor da indenização é exagerado, comportando minoração. Prequestiona os artigos 5º, o X, da Constituição Federal; 138, 139, 177, 186, 188, 927 e 944 do Código Civil e 14, § 3º, II, da Lei nº 8.078/90. Pede o provimento do recurso e a reforma da r. sentença apelada.

Contrarrazões às fls. 189/195.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento do recurso, que, quanto ao seu objeto, não merece provimento.

Consoante o relatório da r. sentença apelada, que ora é adotada, o autor alegou “*que possui relacionamento com a requerida, que administra seu cartão de crédito nº 5263.2600.3301.0209 e que, ao comprar um celular com pagamento por cartão de crédito, foi vítima de golpe. Sustenta que passou o cartão de crédito no valor de R\$1.700,00 para pagamento de forma parcelada, o vendedor sumiu sem entregar o produto. Diante disso, entrou imediatamente em contato com o Banco réu e solicitou o cancelamento da compra, quando foi orientado a lavrar um Boletim de Ocorrência e a realizar o cancelamento da compra pelo aplicativo. Informa que mesmo após o pedido de cancelamento, as parcelas continuaram a ser debitadas em seu cartão de crédito, sem que a requerida efetuasse de fato o cancelamento. Acrescentou que as parcelas já foram todas pagas. Diante disso, vem a Juízo requerer o reconhecimento da falha na prestação de serviço, condenando a ré a devolver o valor de R\$1.700,00, com juros e correção monetária, bem como no pagamento de indenização no valor de R\$10.000,00*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, afirmando que a ré

(...) não demonstrou que adotou as medidas cabíveis para cancelar o débito em prazo hábil. Ora, o autor efetuou a compra no dia 15/04/2023 e a primeira parcela lançada em seu cartão de crédito com vencimento no dia 10/05/2023 sendo certo que o banco requerido teve praticamente 25 dias para resolver a situação, entretanto, mesmo diante da contestação efetuada pelo autor, deixou de dar solução ao problema.

Assim, incontroversa a falha na prestação de serviços da requerida, haja vista a demasiada demora para resolver a contenda (...).

A pretensão recursal não vinga. Explico.

Não há dúvida a respeito da natureza consumerista da relação estabelecida entre os litigantes, submetida, portanto, ao regime protetivo da normativa consumerista (Lei nº 8.078/90). Nesse sentido dispõe a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Nessa toada, não prospera a alegação recursal de ilegitimidade ou não responsabilização da administradora de cartão por não ser a fornecedora no produto, na medida em que a legislação consumerista consagra a responsabilidade solidária de todos os envolvidos na cadeia de fornecimento pelos

danos causados ao consumidor. No caso, embora a venda do produto tenha sido realizada por terceiro, a ré participou diretamente da relação de consumo, viabilizando o pagamento, o que torna plenamente possível a sua responsabilização, no caso de ocorrência de falha ou defeito no produto ou na prestação do serviço. Nesse sentido:

*APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão da conta do autor mantida junto ao Mercado Livre, com realização de compras por meio de cartão de crédito cadastrado na plataforma. **Preliminar - Legitimidade passiva da Corrê Visa do Brasil, bandeira do cartão de crédito utilizado para a fraude, que integra a cadeia de consumo – Responsabilidade solidária - Arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do Código de Defesa do Consumidor.** Mérito – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Verossimilhança das alegações do autor - Comprovação de que os fatos ocorreram de maneira diversa da narrada que é ônus das rés – Ônus não desincumbido – Requeridas não provaram a legitimidade das operações contestadas e a inviolabilidade dos sistemas de segurança - Responsabilidade objetiva das rés - Teoria do risco da atividade – Ausência de excludentes de responsabilidade - Falha no dever de segurança – Danos materiais configurados – Comprovação pelo autor da cobrança das compras impugnadas, bem como do respectivo pagamento – Danos morais também configurados – Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório – Valor fixado pelo Juiz em R\$ 4.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida -Negado provimento ao*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*recurso. (TJSP; Apelação Cível
1000691-45.2023.8.26.0663; Relator (a): Simões de
Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito
Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro:
25/03/2025)*

Quanto ao mérito do caso em exame, o autor alegou ter adquirido um telefone celular em 15.04.2023, por meio do cartão de crédito administrado pela ré, sendo que a compra não se concretizou, pois o vendedor do produto na verdade era um golpista que desapareceu e não entregou o produto.

Alegou o autor que realizou a contestação da compra, por meio do aplicativo da administradora do cartão, tendo sido lavrado Boletim de Ocorrência em que narrados os fatos (fls. 37).

A ré não controverte a alegação do autor de que contestou a compra assim que percebeu ter sido vítima de golpe e apenas tece alegações genéricas a respeito de não ter autonomia para intervir na utilização do cartão pelo usuário, sendo necessário que o lojista efetue o cancelamento da compra. Como, no caso, a alegação do consumidor é de que as figuras do vendedor e do golpista se confundem, não há como exigir que o “lojista”, no caso, cancele a compra. Por outro lado, como bem ressaltado pela r. sentença, não há nenhuma elucidação a respeito do motivo pelo qual a administradora do cartão não tenha procedido a nenhum tipo de investigação a respeito de operação que foi contestada pelo usuário logo após a efetivação da compra.

A circunstância aponta conduta negligente que caracteriza falha na prestação de serviços e ainda que se considere o descuido do consumidor ao efetuar compra de valor considerável sem verificar os atributos do vendedor, a circunstância, no máximo caracterizaria culpa corrente, o que é insuficiente para se afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor, no que tange as

relações de consumo, nos termos do artigo 14 do CDC, como já decidiu esta colenda 14ª Câmara de Direito Privado:

*Ação de indenização por danos materiais. Golpe do Leilão. Autor que arrematou veículo em leilão e transferiu o valor a terceiro. Autor que alega falha na prestação de serviços do réu pela abertura de conta corrente irregular. Incidência do CDC por equiparação. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da abertura da conta corrente e, assim, possibilitou o ilícito. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. **Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Culpa concorrente do consumidor que não afasta a responsabilidade do banco.** Dever de restituição do valor desembolsado. Precedente. Ação ora julgada procedente. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1105583-16.2021.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/04/2022; Data de Registro: 13/04/2022)*

E uma vez havida a falha na prestação do serviço, ante o desconto indevido das parcelas relativas a compra contestada, restou configurado o dano moral, ante o evidente transtorno acarretado pela conduta omissiva da ré, ademais do dano material, consubstanciado no valor das prestações pagas pelo autor. Não se trata aqui de simples inadimplemento contratual corriqueiro ou pequeno dissabor do dia a dia, mas sim situação de frustração e angústia ao consumidor, que ademais do dissabor de ter sido vítima de golpe, ainda se viu obrigado ao adimplemento de parcelas relativas ao produto que não foi adquirido, o que torna patente a configuração de danos morais a serem indenizados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto ao valor dos danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).

Aqui, sopesadas as circunstâncias que envolvem o caso concreto, a dimensão do dano e o poderio econômico dos envolvidos, entendo que o valor estabelecido pela r. sentença – R\$ 5.000,00 – mostra-se adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, coadunando os aspectos punitivo, pedagógico e compensatório da indenização. No mesmo sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: Indenização por danos materiais e morais. Compras impugnadas efetuadas em cartões de crédito. II. Questão em Discussão: Avaliar a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do banco pelas compras não reconhecidas e a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC e inversão do ônus da prova, conforme Súmula nº 297 do STJ. O banco não comprovou a legitimidade das compras contestadas. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada pela ausência de comprovação de falha na segurança dos serviços, conforme Súmula nº 479 do STJ. IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. O banco responde objetivamente por fraudes bancárias se não comprovar a regularidade na segurança dos serviços. 2. A indenização por danos morais deve ser mantida em R\$ 5.000,00, conforme precedentes. (TJSP; Apelação Cível 1029921-75.2023.8.26.0003; Relator (a): Claudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Em conclusão, não há motivo para alteração da r. sentença apelada, que fica integralmente mantida, por seus fundamentos, acrescidos dos que vão aqui alinhados.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça no sentido de *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso, nos termos deste voto. Por força do disposto pelo artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários advocatícios ao importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação.

CÉSAR ZALAF
Relator