



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383072

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002533-84.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante NEON PAGAMENTOS S/A, é apelada JAQUELINE MAIOLI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16983

Apelação Cível nº: 1002533-84.2024.8.26.0482

Apelante: Neon Pagamentos S/A

Apelado: Jaqueline Maioli

Comarca: Presidente Prudente

Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Cartão de crédito. Fraude. Sentença que declarou a inexigibilidade do débito e condenou a requerida ao pagamento de indenização por danos morais. Falha de serviço da instituição financeira. Dever de segurança. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do negócio. Inclusão indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Indenização por danos morais bem fixada. Precedentes. Sentença mantida.
Recurso improvido.

Trata-se de apelação contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito e pedido de danos morais movida por Jaqueline Maioli em face de Neon Pagamentos S/A, julgou procedente o pedido para declarar a inexistência do débito e condenar o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais.

Apela Neon Pagamentos S/A, sustentando a higidez de seus procedimentos de segurança e a regularidade da contratação do cartão de crédito e da cobrança pelos débitos. Subsidiariamente, pretende a redução do montante arbitrado a título de indenização por danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Aplica-se a legislação consumerista, uma vez que a relação entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade das fornecedoras objetiva, uma vez que segundo o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Registra-se que é aplicável a inversão do ônus da prova prevista no CDC, por força da Súmula nº 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A situação também se amolda perfeitamente à Súmula nº 479 do 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”*.

Ou seja, nesse caso, para que o prestador de serviços responda, basta que se configure o dano e o nexo causal, sendo irrelevante a culpa.

Perfeitamente comprovados o dano e o nexo causal, não se podendo conferir à autora nem a culpa exclusiva pelo evento ou mesmo a ocorrência de caso fortuito.

Consta da inicial que em 23/09/2023 a autora registrou boletim de ocorrência para comunicar o extravio de seus documentos pessoais, sendo que, passado algum tempo, passou a receber mensagens e ligações da requerida com propostas de renegociação de dívidas de cartão de crédito que desconhecia. A requerida realizou a inclusão do nome da autora em cadastro de inadimplentes, o que a levou a ajuizar a presente demanda.

Pois bem. A instituição financeira tem o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de compras suspeitas em nome do consumidor, deve responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso, a apelante não se desincumbiu do ônus probatório, deixando de trazer aos autos elementos para comprovar a regularidade da emissão do cartão de crédito e das compras realizadas fora do perfil da consumidora.

Em apelação, a requerida alega que a autora teria contratado o cartão de crédito e realizado despesas, e que o valor arbitrado a título de indenização por danos morais seria exorbitante.

Contudo, razão não lhe assiste.

No caso, a falha de segurança que permitiu o acesso indevido por terceiro e fraude por meio de uso de cartão de crédito é evidente. E mesmo após contestação do cartão e das compras indevidas, houve a indevida inclusão de seu nome em cadastro de inadimplentes.

Como bem pontuado pela r. sentença, a instituição financeira deixou de deixar de colacionar elementos aptos a comprovar a legalidade da contratação, não tendo sido trazidas provas seguras da manifestação de vontade da autora para a emissão do cartão de crédito ou de que teria incorrido nos débitos questionados.

Ao deixar de agir com a segurança mínima necessária para evitar fraudes dessa natureza, a instituição financeira responde objetivamente pelos riscos da sua atividade.

Nesse sentido, a jurisprudência do C. STJ:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 'BANDEIRA' DO CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada.

2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art.

14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp n. 596.237/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/2/2015, DJe de 12/2/2015.)

PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL.
PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE

E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA.

1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes.

Precedentes.

2.- Agravo Regimental improvido.

(PET no AgRg no REsp n. 1.391.029/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 4/2/2014, DJe de 17/2/2014.)

CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. EXTRAVIO.

1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação.

2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação.

Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência.

3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes.

4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

5. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.058.221/PR, relatora Ministra Nancy Andrigli,

Terceira Turma, julgado em 4/10/2011, DJe de 14/10/2011.)

Passo à análise da condenação ao pagamento por danos morais.

Houve negativação indevida do débito, conduta lesiva à esfera de direito extrapatrimoniais da pessoa, gerando o direito de indenizar, em vista do abalo ao crédito do prejudicado.

Caracterizado, no caso, abalo moral *in re ipsa*, sendo desnecessário que se comprove abalo efetivo ao crédito ou que tenha passado por situação vexaminosa em virtude dessa circunstância.

Trata-se de matéria pacificada no âmbito do STJ: “*A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência*” (AgRg. no Ag. 1.366.890, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 27.9.2011).

Assim os precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedidos de repetição duplicada do indébito e de indenização por danos morais – Negativa de contratação de cartão de crédito DOS DANOS MORAIS – Negativação de dados – O dano moral é inegável, tendo em vista que o requerido incluiu o nome do autor nos cadastros de inadimplentes em relação ao débito impugnado, causando-lhe constrangimento - Dano moral *in re ipsa*, ou seja, aquele que, por ser presumido, dispensa comprovação – Precedentes do STJ – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005189-41.2017.8.26.0229; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

Sobre a indenização devida a título de danos morais, é importante destacar que a jurisprudência consolidada estabelece que a fixação da indenização por danos morais não deve se dar de forma arbitrária, mas em valor suficiente para, à luz das particularidades do caso concreto e da capacidade econômica das partes envolvidas, desestimular práticas ilícitas por parte do ofensor, porém sem com isso propiciar o enriquecimento sem causa da vítima.

Dito isso, o valor fixado na r. sentença, em R\$ 5.000,00 (cinco mil

reais), revela-se adequado, estando em consonância com os parâmetros mencionados e com os valores usualmente estabelecidos pela jurisprudência deste Egrégio Tribunal em casos análogos:

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANO MORAL. Restrição creditícia. Fraude incontroversa na contratação de cartão de crédito e débito objeto de restrição creditícia. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Débito inexigível. Dano moral. Inscrição do nome da autora nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. Cabimento de indenização por dano moral. Valor indenizatório fixado originalmente em R\$5.000,00, que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014410-36.2015.8.26.0482; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2018; Data de Registro: 14/06/2018)

ANULATÓRIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – APELAÇÕES DOS RÉUS - Cartão de crédito – Furto – Comunicação ao banco e bandeira do cartão, por telefone, no mesmo dia dos fatos – Lavratura de boletim de ocorrência – Despesas realizadas por terceiros - Nulidade da cláusula contratual que impõe ao consumidor a responsabilidade absoluta pelas despesas até o momento da comunicação formal do roubo, furto, perda, extravio ou fraude – Inteligência do art. 51, IV, do CDC - Inexigibilidade do débito e cancelamento da negativação indevida, com condenação solidária da instituição financeira e da Mastercard ao pagamento de compensação por dano moral – Quantum indenizatório corretamente fixado – Sentença mantida. Recursos não providos.

(TJSP; Apelação Cível 0002808-92.2007.8.26.0111; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 14/08/2015; Data de Registro: 14/08/2015)

Desse modo, a r. sentença deve ser mantida, por seus próprios fundamentos e pelos que ora se acrescenta.

Pelo exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Pela sucumbência recursal, majoro os honorários para 15% do *quantum* fixado na instância originária, na forma do art. 85, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR