



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000388541

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040319-87.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, são apelados SUELI ALEGRIA DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA) e SERGIO APARECIDO DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1040319-87.2023.8.26.0001

Apelante: Stone Sociedade de Crédito S/A

Apelados: Sueli Alegria de Freitas e Sergio Aparecido de Freitas

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Carina Bandeira Margarido Paes Leme

Voto nº 9.965

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. MÁQUINA DE CARTÃO DE CRÉDITO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE.

I. Caso em exame

1. Ação indenizatória movida em face da Stone Sociedade de Crédito S/A. Os autores, irmãos, afirmam terem contratado com a ré o fornecimento de uma máquina de cartão de crédito e débito para receber pagamento pelos serviços de borracharia prestados na residência de ambos. No entanto, constataram a existência de operações canceladas de forma indevida, sem motivo e tampouco efetiva anuência ou iniciativa dos demandantes. Assim, pleiteiam o ressarcimento pelos danos materiais, bem como indenização por dano moral.

2. A sentença julgou os pedidos iniciais procedentes e a ré interpõe recurso de apelação.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em determinar se os autores alteraram a senha pessoal e realizaram os cancelamentos das compras e, em caso negativo, se a ré é responsável pelo ressarcimento dos valores descontados e pelo pagamento de indenização por dano moral.

III. Razões de decidir

4. Apesar do emprego da máquina de cartão para incremento das atividades comerciais dos demandantes, aplica-se ao caso a teoria finalista mitigada e consequentemente, a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, diante de sua manifesta hipossuficiência técnica. Precedente desta Câmara.

5. O ônus de demonstrar a legitimidade dos cancelamentos compete à ré, seja à luz da disciplina consumerista, seja porque a alegação dos demandantes funda-se em fato negativo, além de a credenciadora ter à sua disposição os elementos necessários para elucidar o fato controvertido.

6. A ré não demonstrou a legitimidade dos cancelamentos e o acervo probatório sugere a existência de fraude, a impor a restituição dos valores que deixaram de ser repassados aos demandantes.

7. Inexistência, entretanto, de dano moral. Situação na qual não se divisa lesão de cunho extrapatrimonial, tampouco ofensa aos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

direitos da personalidade.

8. Sentença reformada, em parte, apenas para julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral.

IV. Dispositivo

9. Recurso provido, em parte.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, 17.

Código de Processo Civil, art. 85, §2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, AgInt no AREsp nº 2.680.141/CE, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 17/3/2025.

TJSP, Apelação Cível 1048254-80.2020.8.26.0100, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 13/08/2024.

A r. sentença (fls. 454/456) julgou procedente os pedidos para condenar a ré ao pagamento de danos materiais e morais, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para o fim de condenar a ré no ressarcimento do valor de R\$ 24.637,00, atualizado a partir das respectivas transações e com juros de mora a contar da citação, bem como no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar desta data e juros de mora a partir da citação. A ré arcará com as custas, despesas processuais e os honorários advocatícios de 20% do valor atualizado da condenação.

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação (fls. 459/469). Sustenta, em síntese, a caracterização de fortuito externo, pois não compete à credenciadora zelar pela guarda da máquina de cartão contratada pelos autores. Ainda, os cancelamentos indevidos foram notados apenas um ano após a instalação da máquina, por ausência de cuidado dos autores. Além disso, a ré afirma que não praticou nenhum ilícito, tampouco agiu com má-fé, motivo pelo qual não há falar em restituição de quaisquer valores a título de dano material.

Ademais, o cancelamento das compras levadas a efeito não basta, por si, para caracterizar lesão a direito da personalidade passível de justificar indenização por dano moral.

Em caráter subsidiário, o réu sustenta que a indenização por danos morais deve ser reduzida para evitar o enriquecimento ilícito dos autores. Ainda, o ônus material

deve ser repartido entre as partes, diante da concorrência dos autores para a caracterização do golpe.

Com base em tais fundamentos, a ré pleiteia a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e instruído com comprovante de recolhimento do preparo (fls. 497/498).

Contrarrazões às fls. 502/510, sem arguição de preliminares.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória movida por Sergio Aparecido de Freitas e Sueli Alegria de Freitas em face da Stone Sociedade de Crédito S/A para obter a devolução dos valores indevidamente cancelados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral.

Segundo a inicial, os autores contrataram uma máquina de cartão de crédito e débito junto à ré em meados de janeiro de 2022 para receber a contraprestação pelos serviços oferecidos na borracharia instalada em sua residência. Contudo, em 17/08/2023 os autores receberam a visita de uma representante da ré que se surpreendeu com o modelo antigo da máquina, sugeriu a troca do aparelho, bem como auxiliou os autores no acesso ao aplicativo da ré para a verificação do extrato diário dos valores recebidos.

Os autores notaram, então, diversos cancelamentos de compras realizadas em seu estabelecimento, provenientes do mesmo cartão e realizados minutos após a compra. Ato contínuo, entraram em contato com a ré e surpreenderam-se ao serem informados de que os cancelamentos eram realizados por meio da senha pessoal, supostamente alterada pelo filho do autor.

Assim, a controvérsia nestes autos cinge-se a saber se os autores procederam efetivamente à alteração da senha pessoal junto à ré e os respectivos cancelamentos das compras realizadas em seu estabelecimento e, em caso negativo, se a ré está obrigada a ressarcir a importância descontada, bem como a pagar indenização por dano moral.

A contestação veio instruída com telas sistêmicas do atendimento da representante legal da ré aos autores (fl. 332), da negativa de devolução dos valores cancelados (fl. 333) e de um dos comprovantes de cancelamento (fl. 340).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Em réplica, os autores impugnaram as alegações da ré em sede de contestação e sustentaram a ausência de apresentação dos pedidos de cancelamento e do comprovante de solicitação e alteração da senha pessoal (fls. 352/362).

Intimados a produzir provas (fl. 363), os autores pugnaram pelo julgamento antecipado da lide (fls. 366/367), enquanto a ré requereu apenas a colheita do depoimento pessoal dos autores, mas veio a ser reconhecida a preclusão da prova oral, por falta de recolhimento das custas postais (fl. 384).

Vale destacar neste passo que, mesmo se os serviços da ré foram contratados para viabilizar o recebimento de pagamentos relacionados às atividades de borracharia exercidas, isto é, mesmo se os serviços são passíveis de serem concebidos enquanto instrumento para o desempenho das atividades comerciais, a relação tem natureza consumerista, de qualquer maneira, à luz da teoria finalista mitigada e da manifesta hipossuficiência técnica dos demandantes, como admitido pela jurisprudência do STJ.

Nesse sentido, a propósito da possibilidade de mitigação da teoria finalista para efeito de definir a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, confira-se o precedente:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INAPLICABILIDADE. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ATIVIDADE ECONÔMICA REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. NÃO DEMONSTRAÇÃO. SÚMULA N. 284 DO STF. DECISÃO MANTIDA.

I. Caso em exame

I. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que negou provimento ao agravo em recurso especial.

II. Razões de decidir

2. O acórdão recorrido está em consonância com a orientação jurisprudencial desta Corte, de que "o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada)" (AgInt no AREsp 2.189.393/AL, Rel.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe de 21/3/2023). Inafastável a Súmula n. 83/STJ.

(...)

5. *Agravo interno desprovido.* (AgInt no AREsp n. 2.680.141/CE, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 17/3/2025, DJEN de 25/3/2025.)

Na mesma linha, especificamente acerca dos serviços prestados pela ré, confira-se o julgado desta Câmara:

COBRANÇA C.C. PERDAS E DANOS – Sistema de intermediação e credenciamento de pagamento por meio de cartões de crédito e débito – Incontrovertida a ausência injustificada de repasse de valores correspondentes às vendas realizadas pela empresa autora - Sentença de procedência condenatória com relação à corré Icon e improcedência relativamente à corré Stone Pagamentos S/A – Apelo da autora objetivando a condenação solidária da apelada Stone ao pagamento da condenação imposta – Acolhimento – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação de consumo caracterizada diante da vulnerabilidade técnica da pessoa jurídica contratante. Aplicação da Teoria Finalista Mitigada (Abrandada ou Aprofundada) – Precedentes do C. STJ, deste E. Tribunal e E. Câmara em casos semelhantes – Responsabilidade solidária reconhecida – Ambas as apeladas atuaram como parceiras comerciais, integrando a mesma cadeia de repasse de valores atrelados às compras realizadas com cartão no estabelecimento comercial da apelante, beneficiando-se com as vendas ali ocorridas, a embasar a solidariedade nos termos dos artigos 18 e 34 do Código de Defesa do Consumidor - Sentença parcialmente reformada para condenar a corré Stone solidariamente ao pagamento da condenação de valores, com readequação das verbas de sucumbência - Honorária recursal não incidente em caso de provimento do recurso (Tema 1059/STJ) - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1048254-80.2020.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024) (g. n.)

Com efeito, neste caso, a própria causa de pedir e os fatos incontroversos

apontam para a absoluta hipossuficiência técnica dos autores – dois irmãos que exploram conjuntamente a atividade de borracharia no mesmo endereço de sua residência – perante a empresa credenciadora responsável pelo fornecimento de serviços de pagamento eletrônico por meio de cartões de crédito e débito. E a mencionada hipossuficiência é fato relevante para o litígio sob análise, pois os autores afirmam ter tomado ciência acerca das compras canceladas apenas após mediante auxílio de representante da própria ré, por terem dificuldades com o monitoramento das transações realizadas mediante consulta ao aplicativo próprio.

Assim, tem-se a submissão da relação jurídica entre as partes às normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, e a hipótese em comento é de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 e 17, do Código de Defesa do Consumidor. Por ser objetiva, independe, consequentemente, da demonstração da existência de culpa.

Assentadas tais premissas, deve ser observado também que o ônus probatório compete à demandada, seja sob a ótica da legislação consumerista, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, seja porque a alegação dos autores funda-se em fato negativo – a ausência de motivo para os cancelamentos posteriormente constatados – insuscetível de ser demonstrado pelos próprios autores. E quem tem a seu alcance os meios para comprovar a alegada idoneidade dos cancelamentos é a ré. Assim, cabia à ré o ônus probatório.

No caso, não se controverte a existência da relação jurídica entre as partes e o cancelamento de compras realizadas por meio da máquina de cartão de crédito e débito fornecida pela ré. De fato, as alegações iniciais dos autores revestem-se de verossimilhança e estão amparadas pela cópia do boletim de ocorrência registrado (fls. 57/58), pela solicitação administrativa quanto aos cancelamentos, solicitação essa feita pelos autores junto aos canais de atendimento da ré (fls. 59/79), pelos comprovantes de cancelamento (fls. 80/273), pelo extrato da máquina de cartão (fls. 274/289), pelo resumo de vendas (fls. 290/293), pela negativa de devolução dos valores (fl. 296), bem como pelo instrumento contratual (fls. 297/303).

Da análise dos comprovantes de cancelamento é possível constatar os cancelamentos das compras referentes aos cartões de crédito final 9613 (fls. 80/94) e final 2919 (fls. 96/153) por diversas vezes, com valores de compra diversos, bem como

realizados em dias e horários diferentes. Ademais, tais cancelamentos eram efetuados em questão de minutos ou segundos após a compra, conforme fls. 82, 86, 88 e 94. Por fim, nota-se que após a troca da máquina anteriormente instalada no estabelecimento comercial dos autores, não houveram novos cancelamentos (fls. 290/293), tudo a indicar a ocorrência de fraude relacionada ao primeiro aparelho disponibilizado aos autores.

Inclusive, a tela sistêmica acostada à fl. 417 das alegações finais da ré não é apta a comprovar que a solicitação de alteração da senha pessoal foi efetivamente realizada pelo filho do autor, pois além de produzida unilateralmente, não possui indicação de data e hora da solicitação, os mecanismos de identificação do cliente utilizados, tampouco o envio por *link* ou outro meio de comunicação da nova senha pessoal cadastrada.

Dessa forma, se os autores não solicitaram a alteração da senha pessoal, tampouco realizaram os inúmeros cancelamentos junto da instituição financeira, mas mesmo assim deixaram de receber as quantias correspondentes, sofreram prejuízo ilícito e quem deve responder por ele é o fornecedor, na forma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, não é possível reconhecer a concorrência dos autores para a fraude verificada apenas em virtude de não terem detectado imediatamente o ocorrido. Não prospera a alegação de demora no ajuizamento da ação, pois os autores tomaram conhecimento dos cancelamentos apenas depois de realizada a troca de aparelho pela ré.

Afinal, se terceiros lograram alterar a senha pessoal dos autores e promover os cancelamentos de maneira fraudulenta, como tudo indica, então o serviço *não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*, nos termos do §1º do mencionado artigo e o caso é de fortuito interno, pois relacionada com os riscos da atividade da credenciadora.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Câmara:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA CIELO – FORNECIMENTO DE MÁQUINAS PARA RECEBIMENTOS VIA CARTÕES DE CRÉDITO/DÉBITO – ALTERAÇÃO MEDIANTE FRAUDE NO CADASTRO DA AUTORA FILIADA AO SISTEMA CIELO, SEGUIDA DE CANCELAMENTOS DE TRANSAÇÕES E DESVIO DE

DINHEIRO – RESPONSABILIDADE DA RÉ, O QUE SE TEM DIANTE DA FALHA DE SEUS SISTEMAS DE SEGURANÇA - RESPONSABILIDADE DA RÉ PELOS PREJUÍZOS CAUSADOS A AUTORA – DEVER DE REEMBOLSO DAS QUANTIAS DESVIADAS – PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, PORQUE SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1037716-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 26/02/2024). (g.n.)

Portanto, a instituição financeira responde pelos prejuízos suportados pelos autores e deve restituir os valores descontados indevidamente, conforme estabelecido na r. sentença.

No entanto, respeitada a orientação em sentido diverso, não se vislumbra fundamento para reconhecer a existência de lesão de natureza extrapatrimonial. Trata-se, como visto, de cancelamentos indevidos levados a efeito em relação aos pagamentos recebidos pelos autores por meio de cartões bancários. Nesse contexto, apesar de os demandantes terem sofrido inequívoca lesão de cunho patrimonial, a cuja reparação a ré é condenada nestes autos, não se cogita de ofensa a direito da personalidade ou transtorno apto a malferir a integridade psíquica ou a honra dos demandantes, a impor a reforma da sentença para julgar improcedente esse pleito indenizatório.

Assim, em resumo, a sentença é reformada, em parte, apenas para julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral, mantida a procedência do pedido de indenização por dano material.

Diante dessa reforma, a sucumbência passa a ser recíproca. Os autores e a ré ratearão igualmente as custas e despesas processuais, bem como pagarão aos patronos da parte contrária honorários de sucumbência. Os honorários devidos pelos autores são fixados em 10% sobre o valor do pedido de indenização por dano moral (item "f" de fl. 24) e os honorários devidos pela ré são fixados em 10% sobre o valor da condenação, na forma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. Quanto às verbas de sucumbência devidas pelos autores, deve ser observada a gratuidade (fl. 304).

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto **dá-se provimento ao recurso, em parte.**

JAYME DE OLIVEIRA

Relator