



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000407190

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009335-18.2023.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante ANA PAULA DA SILVA FREITAS, é apelado XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JACOB VALENTE
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1009335-18.2023.8.26.0132

Apelante: ANA PAULA DA SILVA FREITAS

Apelado: XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Comarca: CATANDUVA

Voto nº 42980

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe da maquininha de cartão adulterada – Ação julgada improcedente – Insurgência pela autora – Acolhimento – Responsabilidade do banco por não ter obstado a fraude que lhe foi prontamente comunicada pela autora através de cartão de crédito, quando poderia iniciar processo de 'chargeback' e depois de barrar quatro de cinco tentativas de compras vultosas e indevidas, preferindo repassar o montante da compra fraudulenta (R\$ 2.000,00) ao malfeitor, ao invés de atender os reclamos da sua cliente que é manifesta – Falha no dever de segurança demonstrada pela sua própria atuação, sequer levando em consideração o perfil de utilização da cliente – Dever de restituição do valor pago pela consumidora que se mostra imperativo – Dano moral, dadas as peculiaridades do caso, que também está comprovado e merece ser recomposto – Valor que fica arbitrado em R\$ 5.000,00, acrescido de correção deste acórdão e juros da citação – Valor adequado à recomposição do dano, que pune o réu pelo mal causado, não ocasiona enriquecimento indevido e se adequa aos valores praticados por este Tribunal para situações semelhantes – Precedentes – Sentença reformada para julgar procedente a pretensão, invertido o ônus da sucumbência – Recurso provido, nos termos do presente acórdão.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que **julgou improcedente** a ação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por dano material e moral que ANA PAULA DA SUILVA FREITAS em face de XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS em decorrência de golpe da maquininha adulterada que sofreu, comunicando o banco prontamente acerca da fraude, que, porém, negou o cancelamento da transação a crédito no importe de R\$ 2.000,00, ao argumento de que foi concretizada com cartão com chip e senha pela própria autora, que não pode impor a responsabilidade de sua incúria ao banco.

Diante da sucumbência, a autora ficou condenada ao pagamento das custas, das despesas e dos honorários arbitrados em 20% sobre o valor da causa.

Inconformada, apela esta – fls. 159/171 – aduzindo, em síntese, que a sentença deve ser reformada, considerando que a transação da qual busca se ressarcir foi furto de fraude cometida por falso entregador e no dia do seu aniversário, que a ludibriou com a assertiva de que haveria um presente a lhe ser entregue, mas que deveria pagar o valor do envio de R\$ 5,99, concretizando, contudo, cinco tentativas de compras em seu cartão, uma delas que restou aprovada, do que só tomou conhecimento ao entrar em sua residência e conferir seu extrato junto ao aplicativo bancário do réu, o que foi comunicado ao banco para efeito de contestação de forma imediata, além de ter lavrado o competente Boletim de Ocorrência Policial.

Afirma que, não obstante a operação tenha sido realizada com o uso do cartão e inserção de senha pessoal, não há como afastar a responsabilidade da instituição financeira em manter sistemas de segurança “antifraude” eficazes, especialmente no caso em tela, onde quatro compras vultuosas foram barradas e uma delas foi concretizada no mesmo momento das tentativas anteriores, o que por si já indiciava fraude, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima utilizada pela condutora da lide para julgar improcedente sua pretensão, que ignorou, também, o seu perfil regular de utilização do cartão de crédito em questão.

Assevera que nada havia a indicar fraude, já que era o dia do seu aniversário, costumava ganhar presentes nessas datas e a taxa de entrega era de valor ínfimo e constava do visor da máquina que estava adulterada, comprovando que tomou todas as precauções que estavam ao seu alcance, não concorrendo, nem de forma mínima, para a fraude, como concluído.

Invocando a aplicação do CDC ao caso; reiterando que foram cinco tentativas de compras vultosas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e de forma concomitante, quatro negadas, porém, uma aprovada, confirmando o defeito no dever de segurança; que o próprio réu confirma em sua defesa a transação provada, ante a recusa das anteriores, também deveria ter sido negada, o que não ocorreu; invocando a aplicação da responsabilidade objetiva no caso e citando julgados que entende corroborarem suas teses, clama pela reforma da decisão, com o decreto de procedência dos pedidos formulados e inversão do ônus da sucumbência.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 172 e com resposta às fls. 218/226.

Houve oposição ao julgamento do recurso de forma virtual pelo apelado às fls. 232/233, informando que pretende sustentar oralmente suas razões.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do recurso.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos da parte autora comportam acolhida, como será demonstrado.

É incontroverso que a autora foi vítima do conhecido "golpe da maquininha", em que o entregador exige o pagamento de taxa em máquina adulterada, recebendo, para si, quantia indevida e que em virtude dele sofreu desfalque material de R\$ 2.000,00.

Também restou incontroverso que a autora comunicou o banco de forma imediata acerca do ocorrido — *conforme protocolo de contestação de fls. 19* — e que este, ao invés de bloquear a compra que foi realizada na função crédito, iniciando um processo de 'chargeback', negou o cancelamento da transação ao argumento de que ela foi realizada com cartão com tecnologia de chip e senha pessoal, conforme se infere do e-mail de fls. 21/22.

A despeito de arguir que houve a utilização de cartão com chip e aposição de senha pessoal, a autora afirmou desde a petição inicial que a tela da maquininha estava adulterada, constando dela a singela quantia de R\$ 5,99 que seria a taxa de entrega, corroborando a ocorrência de fraude.

Ou seja, mesmo tendo conhecimento da transação fraudulenta desde a sua indevida concretização,

oportunidade em que poderia bloquear o pagamento e agir em benefício da sua cliente que de forma diligente e municiada de provas seguras lhe comunicou sobre o ocorrido, o banco optou por negar o cancelamento da transação, lançar o débito contestado na fatura, obrigar a autora ao pagamento, sob pena de ter seu bom nome negativado e ainda a vir a juízo para discutir a comprovar a ilegitimidade da transação questionada, o que por si comprova defeito na prestação do serviço.

A corroborar o descaso e o defeito em sua atuação de segurança está o fato de que, em poucos segundos de diferença, cinco tentativas de vultosas compras foram tentadas pelo fraudador, com quatro delas recusadas e uma aprovada, o que demonstra, por si só, que a segurança no sistema 'anti-fraude' que disponibiliza aos seus correntistas é falho.

Confira-se o extrato a seguir, que deixa evidente essa situação:

RESUMO	HISTÓRICO	INVESTBACK
Q Filtrar Cartão Tipo Recorrênc		
Hoje, 18/10/2023		
☒	PAG*CamilaSantiago negada	R\$ 500,00
☒	PAG*CamilaSantiago negada	R\$ 1.000,00
☒	PAG*CamilaSantiago negada	R\$ 2.900,00
☐	PAG*CamilaSantiago	R\$ 2.000,00
☒	PAG*CamilaSantiagoDIAD EMA	R\$ 6.900,00

E a autora ainda comprovou através dos documentos de fls. 23/37 que uma compra de R\$ 2.000,00 a vista, ainda que dentro do seu limite de crédito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

disponível, destoava totalmente do seu perfil de utilização regular do cartão, o que por si, aliado às outras quatro tentativas de compras não aprovadas pelo próprio banco, já indiciava se tratar de fraude e deveria ter acionado os mecanismos de segurança/prevenção do banco para todas as compras e não apenas para parte delas.

Ou seja, todas as alegações do banco de que inexistiu falha que lhe possa ser imputada e que, por isso, não poderia ser responsabilizado pelo resultado experimentado pela autora 'caem por terra' diante das provas produzidas e coligidas aos autos, sendo certo que poderia ter obstado a concretização da fraude, acolhendo a contestação e iniciando o processo de 'chargeback' diante das provas seguras que lhe foram apresentadas, impedindo, assim, que o montante chegasse ao fraudador, mas não o fez, pelo contrário, preferiu atuar em desproveito de sua própria cliente, o que parece ser um contrassenso.

A falha da segurança já se evidencia quando o banco aprova compra de valor elevado, fora do perfil de utilização regular de seu consumidor. E ao ter negado quatro compras no mesmo ato, com diferença de segundos, era seu dever barrar também a transação aqui questionada ou ao menos tomar medidas efetivas para evitar que a fraude alcançasse seu termo com o envio do numerário ao falsário, já que foi notificado de que se tratava de operação dolosa.

É daí que exsurge sua responsabilidade, que não pode simplesmente ser imputada à autora, vez que se trata de risco inerente à sua atividade.

Tivesse agido com mais 'empatia' com relação à seu cliente, iniciando o procedimento de bloqueio do crédito em benefício do malfeitor, nenhum prejuízo lhe adviria.

Mas, ao manter-se inerte na resolução efetiva da questão, preferindo transferir o valor do desfalque àquele que, de antemão, já sabia ser um fraudador, ao invés de prestigiar sua relação com a sua consumidora, apenas aumentou os prejuízos que agora terá de suportar.

Além disso, é evidente que referida situação não constitui novidade para si, tratando-se de golpe recorrente, sendo certo, também, que ele não pode ser evitado pelo consumidor.

Em outras palavras, ainda que o consumidor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tome todos os cuidados necessários, como no caso, não tem meios de verificar se a máquina que lhe é apresentada está, ou não, adulterada e se o visor foi danificado para exibir valor diverso daquele que lhe será debitado.

Por outro lado, o banco, como instituição financeira, tem total conhecimento deste tipo de fraude, competindo a si criar mecanismos eficientes de segurança para inibi-la, e não o consumidor.

Portanto, imperativa se mostrava a declaração de inexistência do débito, bem como a imputação do dever de ressarcimento do valor pago pela autora acerca da compra fraudulenta que o banco, mesmo sabedor de que se tratava de fraude, houve por bem repassar ao meliante, ficando-lhe ressalvado, evidentemente, o direito de regresso contra o malfeitor.

O dano moral no caso, dadas as suas peculiaridades, também há de ser reconhecido.

A autora percorreu longo caminho para ver reconhecido seu direito de ressarcimento, tendo aberto contestação junto ao réu de forma imediata, possibilitando a resolução da questão na seara administrativa, lavrou boletim de ocorrência policial e, mesmo assim, ante a negativa de cancelamento da operação, se viu obrigada a vir a juízo perseguir seu direito quando o defeito na prestação do serviço por parte do banco, que barrou apenas parte das tentativas de compra, estava evidente.

E toda essa situação, aliada ao desembolso da quantia para pagamento do valor indevido, a fim de não ter seu nome negativado ou sofrer maiores prejuízos, confirma a ocorrência do dano imaterial.

No que é pertinente ao valor, tem-se que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra adequada para recompor os prejuízos internos que a autora suportou, servirá de punição ao réu e não ocasionará enriquecimento indevido, coadunando-se com os valores que vem sendo aplicados por este Tribunal para situações semelhantes.

Referido valor deverá ser acrescido de correção monetária desde acórdão (Súmula 362/STJ) e de juros de mora desde a citação (art. 405/CC).

Confirmam-se aos alguns precedentes que tratam da mesma questão:

**RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Autor vítima do 'golpe da maquininha' do cartão de crédito que implicou em cobrança de valor completamente fora do perfil do cliente – Sentença de procedência – Insurgência do réu – Não acolhimento – Autor vítima de engodo por parte do vendedor ambulante que cobrou valor expressivo poucos minutos após a aprovação de uma compra de valor modesto – Fragilidade do sistema de segurança evidente – Responsabilidade objetiva que rege a atividade do réu – Operação que destoa do perfil do cliente e deveria ter sido objeto de suspeição, com o bloqueio da compra – Incidência do disposto na Súmula 479 do C. STJ – Procedência da ação com a restituição dos valores que era mesmo de rigor – Sentença mantida – Apelo desprovido.* (TJSP; Apelação Cível 1023279-75.2022.8.26.0309; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023).*

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DA MAQUININHA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da maquininha". Ilícito praticado por fraudador, que logrou, no momento do pagamento, efetuar o débito de mais dois valores no cartão de crédito do autor (R\$ 2.000,00 e R\$ 1.000,00). Inexistência de culpa do consumidor. Setor de fraudes do banco réu que inclusive notou a movimentação suspeita e bloqueou o cartão do autor, contudo não obistou o pagamento dos valores. Notória situação de fraude pelo desvio do perfil, uma vez que as transações realizaram-se no mesmo minuto, para o mesmo destinatário e em valores elevados para o padrão de consumo do autor. Sistema de cartão de crédito que permite

ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude – como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária – "maquininha") falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais. Autor que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda do consumidor. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível nº 1017543-23.2022.8.26.0068; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2023; Data de Registro: 09/11/2023).

"APELAÇÃO. Bancários. "Golpe da maquininha". Transação fraudulenta realizada por meio de cartão de crédito. Consumidora que acreditou haver efetuado o pagamento de R\$ 30,00, mas teve R\$ 13.880,00 lançados na fatura de seu cartão. Operação que foge ao perfil da consumidora, ainda que esteja dentro de seu limite de crédito. Configurada a falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva do banco de obstar a conclusão da transação. Fortuito interno. Danos materiais caracterizados. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1005760-98.2023.8.26.0003; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III – Jabaquara – 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2023; Data de Registro: 01/11/2023)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – Golpe da máquina de cartão, com divergência de valor – Improcedência, por entender pela culpa

exclusiva do autor – Inadmissibilidade – Apelo do autor, insistindo na inversão do julgado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da ré – Teoria do risco do negócio – Incontrovertida falha na prestação dos serviços prestados pela instituição financeira, pois o autor contestou a compra, apresentando as provas que tinha a seu alcance para demonstrar a situação fraudulenta sofrida – Valor debitado na operação que foge ao perfil de consumo do cliente – Nexa de causalidade demonstrado – Responsabilidade civil configurada – Devolução do valor de R\$9.900,00 que se faz de rigor, acrescido de correção monetária e juros de mora – Sentença modificada – Sucumbência invertida – RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível 1058023-44.2022.8.26.0100; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2023; Data de Registro: 08/05/2023).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito – Alegado “golpe da maquininha” praticado por taxista (credenciado pela corré Pagseguro), o qual, ao apresentar a máquina (meio de pagamento) para pagamento da corrida no valor de R\$20,00, ocultou os dois primeiros dígitos (número 79), o que fez o acionante (enganado e ludibriado pelo golpista) autorizar o banco corréu a pagar o valor de R\$7.920,00 – Responsabilidade civil e objetiva das instituições financeiras configurada – Aplicação da teoria do risco profissional – Inobservância do dever de vigilância e cuidado tanto pela Pagseguros (intermediadora e disponibilizadora da maquineta adulterada) quanto do banco administrador do cartão de crédito, o qual não impediu a concretização da compra cujo valor destoa completamente do perfil de gastos do consumidor – Falha na prestação dos serviços prestados – Débito declarado inexigível – Repetição do indébito pago determinada – Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido.” (Apelação Cível 1000365-89.2 023.8.26.0597; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:
30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023).

A par de tudo isso, de rigor que a sentença seja reformada e que a ação seja julgada procedente, condenando-se o banco ao ressarcimento da quantia de R\$ 2.000,00, que foi desembolsada pela autora para pagamento de débito oriundo da fraude, com acréscimo de correção monetária e juros de mora desde o indevido pagamento (Súmula 54/STJ) e até a entrada em vigor da Lei nº 14.925/2024, oportunidade em que os consectários moratórios serão computados na forma nos arts. 389 e 406 do CC, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00, com correção monetária deste acórdão e juros de mora da citação.

Como consequência, o ônus da sucumbência, fixado em 20% sobre o valor da condenação, fica invertido, não sendo caso de majoração, vez que já fixados no valor máximo.

Mais é desnecessário.

3. Dá-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator