



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000449041**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007206-88.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA e BANCO C6 S/A, é apelado LEONARDO CAVALCANTI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**SERGIO GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO 1007206-88.2023.8.26.0019**

**COMARCA DE AMERICANA**

**APELANTE: MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO  
LTDA**

**APELANTE: BANCO C6 S/A**

**APELADO: LEONARDO CAVALCANTI**

### **VOTO 56733**

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÃO VIA CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDA PELO CONSUMIDOR - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSOS DAS EMPRESAS REQUERIDAS.

1. CASO CONCRETO - Autor recebeu mensagem da instituição bancária informando sobre operação suspeita no cartão de crédito de sua titularidade emitido pelo Banco C6, sob a bandeira Mastercard, realizada em outro Estado da Federação - Contestação iniciada antes mesmo da aprovação da operação, que foi posteriormente rejeitada pelas instituições envolvidas - Sentença na qual o d. Juízo reconheceu a inexigibilidade do débito, por falta de provas de que a transação teria, de fato, partido do consumidor - Condenação das requeridas, solidariamente, à restituição da quantia, de forma simples, e ao pagamento de reparação por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, além do ônus da sucumbência.

2. PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA - Alegação formulada por ambas as apelantes - Não acolhimento - Inegável que tanto o banco quanto a bandeira integram a cadeia de fornecimento inclusive porque, no caso concreto, ambos participaram das tratativas concernentes à contestação e averiguação da compra impugnada, administrativamente - Artigos 7º, parágrafo único, e 18 do CDC - Jurisprudência - Arguições rechaçadas.

3. MÉRITO.

3.1. RESPONSABILIDADE - Relação de consumo - Caso a comportar a inversão do ônus da prova, diante da verossimilhança da versão do requerente (artigo 6º, VIII, do CDC) e da sua impossibilidade de produzir prova de fato negativo - Ausência de juntada, pelas requeridas, de um documento sequer acerca da transação questionada, cuja legitimidade defendem - Inexistência de prova de que, em algum momento, houve a formalização da compra pelo titular - Transação contestada que, de fato, carece de lastro - Ônus probatório do qual as requeridas não se desincumbiram (artigo 373, II, do CPC) - Risco da atividade - Súmula 479 do STJ - Compete às instituições bancárias e de pagamentos empreender esforços no sentido de impedir o uso de suas plataformas para fins ilegais, especialmente no que tange à realização de transações não autorizadas, em prejuízo dos clientes que a elas confiam suas economias - Responsabilidade bem reconhecida, inclusive no tocante à solidariedade (artigo 7º, parágrafo único, do CDC) - Sentença mantida nesse particular.

3.2. DANOS MATERIAIS - Autor foi cobrado por transação não efetuada - Prejuízo e nexo causal comprovados - Dever de indenizar configurado - Discreta reforma acerca dos consectários da condenação - Novo regramento disposto pela Lei 14.905/2024 - Juros na base de 1% ao mês, a partir da citação, e correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal, ambos até o dia 29/08/2024 - De 30/08/2024 (data da entrada em vigor da nova forma de cálculo) até o efetivo pagamento, o cálculo deve prosseguir pela incidência exclusiva da taxa Selic, nos termos da nova redação dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

3.3. DANOS MORAIS - Caso concreto do qual não se extrai a ocorrência de prejuízo extrapatrimonial digno de indenização - Descumprimento contratual sem consequências de maior importância aos direitos de personalidade ou imagem do autor, que não teve seu nome inscrito em cadastro de maus pagadores - Precedentes - Condenação afastada.

4. DISPOSITIVO - Sentença reformada - Ação julgada parcialmente procedente em menor extensão - Sucumbência recíproca.

PRELIMINARES REJEITADAS; RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Cuida-se de apelações interpostas por **MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA** e **BANCO C6 S/A** contra a r. sentença de fls. 236/240, cujo relatório se adota em complemento, em que julgada parcialmente procedente a ação para reconhecer a inexigibilidade do débito e condenar as requeridas, solidariamente, a pagar ao autor o importe de R\$ 10.000,00 a título de reparação por danos morais, além do ônus da sucumbência.

A Mastercard alega, em síntese, que: é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente demanda; o Banco C6 é a instituição financeira que emite e administra o cartão de crédito da parte autora, sendo ele o responsável pelo lançamento e cobrança de valores; não possui contrato entabulado com a parte apelada; a responsabilidade solidária não é presumida (artigo 265 do Código Civil); deve ser observado pelo Julgador se a conduta comissiva ou omissiva do agente guarda nexo com o resultado; atuando como bandeira do cartão, não tem qualquer ingerência sobre a atividade das instituições ou dos credenciadores; a lesão invocada pela parte autora não decorre de qualquer conduta da Mastercard; não deve prosperar a determinação de devolução em dobro; não há no caso comprovação de danos morais, havendo mero dissabor à parte autora, que sequer teve seu nome inscrito em cadastro de maus pagadores (fls. 194/208).

O Banco C6, por sua vez, alega que: o d. Magistrado de piso partiu de premissa equivocada ao atribuir ao apelante a responsabilidade pelo evento narrado; não há comprovação de falha na prestação dos serviços do banco; ante a contestação feita pela apelada, cuidou de realizar o depósito em confiança do valor reclamado e, concluída a análise e constatada a regularidade da operação, relançou o valor, considerando que atua, apenas, como meio de pagamento; quem insere os dados para pagamento do produto ou serviço na maquineta de cartão de crédito – de determinada credenciadora – é o estabelecimento comercial; opera na viabilização do procedimento da compra como uma forma de pagamento ao estabelecimento, o que não o legitima a compor a lide; não há qualquer ato ilícito praticado pelo apelante passível de gerar prejuízos uma vez que atua apenas como meio de pagamento; o direito a indenização pressupõe, necessariamente, não só a prática de uma ação ou omissão voluntária, mas também a ocorrência efetiva de dano a outrem que, obviamente deve ser demonstrado e não simplesmente alegado; o valor da condenação deve sofrer correção nos moldes da lei 14.905/24 (fls. 217/228).

Recursos tempestivos, preparados e contrarrazoados.

### É O RELATÓRIO.

De início, impende salientar a aplicabilidade, ao caso concreto, das disposições protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, por sustentar a parte autora ser vítima de evento relacionado a possível falha na prestação dos serviços por parte das instituições financeiras requeridas. Dessa forma, aplica-se o entendimento há muito pacificado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Firmada essa premissa, tem-se, no tocante à arguição **preliminar**, que a legitimidade passiva das apelantes decorre do fato de que ambas integraram a cadeia de fornecimento do serviço/produto em discussão – um cartão de crédito emitido pelo C6 sob a bandeira da Mastercard.

Assim, embora ambas se afirmem ilegítimas para figurar no polo passivo do feito, é certo que são corresponsáveis por eventuais danos, nos termos do

artigo 7º, parágrafo único, e 18 do CDC.

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. (...) - Requeridas não provaram a legitimidade das operações contestadas e a inviolabilidade dos sistemas de segurança (...). (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)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA - CARTÃO DE CRÉDITO - FRAUDE - LEGITIMIDADE PASSIVA - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais - Cartão de crédito - Compra não reconhecida pelo consumidor - Bandeira de cartão de crédito que também é responsável pelo serviço - Legitimidade passiva configurada: - A proprietária da bandeira do cartão bancário é parte legítima para figurar no polo passivo de ação referente a compras não reconhecidas pelo consumidor - Bandeira de cartão bancário responde solidariamente com as instituições financeiras administradoras do cartão, integrando a cadeia de fornecimento, nos termos do art. 14 do CDC. Precedentes do E. STJ. (...) Declaração de inexigibilidade da operação contestada realizada com cartão de crédito - Cabimento - (...). (TJSP; Apelação Cível 1130177-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024)

Portanto, afasta-se a arguição preliminar.

No **mérito**, verifica-se que o consumidor sustentou ser titular de cartão de crédito junto ao Banco C6, sob a bandeira Mastercard, notando uma transação desconhecida ocorrida no dia 21/04/2023, no valor de R\$ 2.717,95, inclusive tendo recebido uma mensagem “SMS” da instituição bancária informando o ocorrido.

Afirmou que a compra teria sido feita em Brasília/DF, embora

estivesse em Americana-SP naquele momento e que, após abrir procedimento de contestação – iniciado antes mesmo da aprovação da operação de compra –, chegou a ter o valor estornado em sua conta; porém, no dia 05/06/2023, obteve resposta negativa em relação à impugnação, o que ensejou a incidência de cobrança na fatura não apenas pela transação não realizada, como também pelo valor que havia sido estornado pelo banco.

Aduziu ter providenciado, então, o registro de boletim de ocorrência, o qual foi encaminhado à sua gerente; contudo, nenhuma nova providência foi tomada pela instituição bancária, mesmo não tendo realizado a transação e desconhecendo totalmente do que se trataria a compra.

Postulou fosse reconhecida a responsabilidade objetiva das fornecedoras, declarada a inexistência do débito e condenadas as instituições ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Juntou prova documental consistente em: boletim de ocorrência (fls. 17/18); faturas do cartão (fls. 19/26 e 29/36); reclamação formulada junto ao banco (fls. 27/28); relatório de entrada e saída do condomínio residencial onde mora (fls. 37/44). /

A Mastercard se manifestou em contestação às fls. 58/75 e o Banco C6 às fls. 93/105. A primeira não juntou documentos e o segundo acostou duas faturas do cartão de crédito do autor (fls. 106/109).

Ofertada a réplica pelo requerente, foi então proferida a r. sentença objeto do recurso.

Pois bem.

Em primeiro lugar, deve ser ponderado que tanto a bandeira do cartão quanto o banco requerido apresentaram contestações substancialmente genéricas, não trazendo qualquer detalhe ou especificidade sobre o caso concreto.

Como bem reconhecido em primeiro grau, nada foi esclarecido

especificamente acerca da transação questionada, ou seja, não foi apresentado qualquer documento apto a esclarecer os meandros da compra no valor de R\$ 2.717,95 inserida na fatura do cartão de crédito do autor, como se tivesse sido realizada por ele no dia 21/04/2023.

Ora, uma vez contestada a transação, de forma verossímil, e não se podendo exigir que o consumidor produza prova negativa, diante do evidente desequilíbrio técnico entre as partes, era incumbência das fornecedoras e se afigurava de extrema relevância que ao menos fossem trazidos ao feito registros que, decerto, possuem em seus sistemas de gerenciamento de dados (cuja confiabilidade garantiram em diversos momentos de sua argumentação), tais como local da compra, forma de uso do cartão (fisicamente ou mediante cadastro em carteira virtual), mecanismo de liberação da transação (se mediante senha ou por aproximação), ou qualquer outra informação que permitisse aclarar a situação.

Diante da inércia das requeridas nesse ponto, inexistente sequer evidência nestes autos de que houve uma compra atribuível ao consumidor.

Assim, embora as requeridas aleguem ausência de falha na prestação dos serviços, o que se vê no caso concreto é a ocorrência de uma transação que não foi, por qualquer meio documental, justificada ou esclarecida pelas instituições financeiras, que deveriam – principalmente em razão da natureza de sua atividade – manter o registro de toda e qualquer movimentação envolvendo valores e créditos dos usuários de seus serviços, a possibilitar a conferência, confrontou ou auditoria das informações compiladas.

Em casos semelhantes, assim já decidiu esta c. Câmara:

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. (...). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES IMPUGNADAS PELA CLIENTE. Inobservância [pela instituição bancária] da segurança necessária. Alegações de uso de cartão físico e senha derruídas pelas provas dos autos. Banco réu que não se desincumbiu do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que a parte autora foi negligente com seus dados. Transações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira

discrepantes do perfil. Precedentes. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ). Risco da atividade (art. 927, p.ú., do Código Civil). (...) Responsabilidade civil da instituição financeira. Dever de indenizar corretamente reconhecido. (...). (Apelação Cível 1039659-04.2021.8.26.0506; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024)

**RESPONSABILIDADE CIVIL.** Transações não reconhecidas em cartão de crédito – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do banco réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova, cumprindo a instituição financeira a prova de que foi a recorrida quem realizou as transações questionadas – Casa bancária que não se desincumbiu do ônus de comprovar que foi a recorrente ou pessoa por ela autorizada quem realizou as questionadas operações – Inexistência de provas de que a autora concorreu para a ocorrência do ilícito e, não havendo previsão legal para que lhe sejam imputadas as consequências do infortúnio – Responsabilidade do banco apelado que é imperiosa – Caracterização do dever de indenizar – Ressarcimento do prejuízo material na forma singela – Indenização por danos morais bem arbitrada em R\$ 10.000,00 – Sentença mantida – Recurso não provido. (Apelação Cível 1002598-26.2023.8.26.0220; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guaratinguetá - 3ª Vara; Data do Julgamento: 19/04/2024)

Deve ser frisado que as requeridas não suscitaram mínima evidência de que o autor teria contribuído, de qualquer forma, para a concretização da transação – que ocorreu em outro estado da federação, em valor elevado e foi imediatamente contestada pelos meios administrativos corretos –, sendo de rigor o reconhecimento de que houve verdadeira falha nos mecanismos de segurança e que a transação foi realizada por terceiros, sem anuência ou conhecimento do autor.

Ocorre que tal situação, ao contrário do alegado nos recursos, não importa em afastamento da responsabilidade das requeridas, pois se insere no risco de sua lucrativa atividade, consoante entendimento há muito consolidado:

**Súmula 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.”



De fato, compete às instituições bancárias o constante aperfeiçoamento de seus mecanismos de segurança, a fim de se evitar a facilitação do uso de suas plataformas por pessoas mal-intencionadas, de modo a trazer descrédito a todo o sistema e prejudicar, de forma muito mais incisiva, os consumidores – que são a parte hipossuficiente tanto técnica quanto financeiramente. E, no caso, efetivamente ocorreu violação dos deveres de zelo e segurança (culpa “*in vigilando*”), que são intrínsecos à atividade da requerida.

Diante desse quadro, inexistiria alternativa técnica a não ser o desprovinimento dos recursos no tocante ao reconhecimento da responsabilidade das empresas pelo ocorrido, mantendo-se, conseqüentemente, a declaração de inexistência do débito.

Quanto aos **danos materiais**, uma vez declarada a insubsistência da transação, fica mantida a determinação de ressarcimento das quantias pagas, com discreta reforma no tocante aos consectários da condenação.

Considerando o novo regramento inserido no Código Civil pela Lei 14.905/2024, sobre o indébito incidirão juros moratórios na base de 1% ao mês, a partir da citação, e correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal, ambos até o dia 29/08/2024.

Após 30/08/2024 (data da entrada em vigor da nova forma de cálculo) até o efetivo pagamento, o cálculo deve prosseguir pela incidência exclusiva da taxa Selic (que engloba juros e correção), observados os termos da nova redação dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Fica, portanto, acolhida a argumentação da instituição bancária nesse particular.

No tocante aos **danos morais**, com todas as vênias ao contido na r. sentença, de fato não houve demonstração de que o autor teria sofrido percalços dignos de reparação na sua esfera extrapatrimonial.

Assim, a conduta das requeridas configurou descumprimento

contratual que não superou o mero dissabor cotidiano, sendo suficiente reparada com a condenação no plano patrimonial.

Fica, então, afastada a condenação imposta em primeiro grau.

Nesse sentido, os precedentes desta c. Câmara:

Declaratória c/c indenizatória – Contrato bancário – Cartão de crédito – Transação questionada – Compra cancelada pela lojista, em razão da indisponibilidade do produto adquirido – Estorno não realizado – Inexigibilidade do montante – Restituição dos valores indevidamente pagos – Reconhecimento – Questões superadas – Matérias não devolvidas à apreciação deste Tribunal – Repetição em dobro – Artigo 42, parágrafo único, do CDC – Impossibilidade – Requisitos – Má-fé – Inocorrência – Não comprovado dolo ou malícia dos demandados – Súmula 159 do STF – Danos morais – Mero descumprimento contratual que não caracteriza, por si só, ofensa a direitos da personalidade – Ausência de fato extraordinário, a afastar a configuração de dano moral – Necessidade de prova quanto à lesão extrapatrimonial supostamente sofrida – Inobservância do artigo 373, inciso I, do CPC – Pretensão afastada – Honorários advocatícios sucumbenciais – Majoração – Impertinência – Montante fixado em observância aos requisitos legais – Artigo 85, §§2º e 8º, do CPC – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009951-29.2022.8.26.0196; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2023)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE POR CARTÃO DE CRÉDITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação da ré contra sentença de procedência da ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de indenização por danos morais, relatava a transações fraudulentas por cartão de crédito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Requerida sustenta (i) não ocorrência de fraude ou de falha na prestação do serviço, sendo o cartão entregue no endereço do consumidor, com a utilização de senha pessoal e intransferível, encaminhada por mensagem ao telefone celular cadastrado pelo autor; (ii) impossibilidade de declaração de inexistência do débito; (iii) inexistência de danos morais, ou subsidiária redução do montante indenizatório. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sem que a ré comprovasse a autenticidade das

operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 4. Cartão de crédito recebido por terceiro no endereço do autor, com a tempestiva contestação do débito. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se a responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças ora declaradas inexigíveis e eventual ressarcimento. IV. DISPOSITIVO 7. Recurso parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII e 14; CC, art. 927, p.u. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 297 e 479; TJSP, Apelação Cível 1004651-59.2022.8.26.0011, Rel. Virgílio de Oliveira Junior, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 28/03/2023; TJSP, Apelação Cível 1006948-63.2022.8.26.0100, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29/06/2022. (TJSP; Apelação Cível 1017817-11.2024.8.26.0005; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025)

Por fim, com a parcial reforma do julgado, fica reformulada a condenação no ônus da sucumbência, devendo cada parte arcar com as próprias custas e despesas processuais, além dos honorários aos patronos da parte contrária.

O autor arcará com 15% do valor do proveito econômico buscado e não alcançado (danos morais), repartido em 50% para cada escritório (§ 1º do artigo 87 do CPC); as requeridas arcarão com o importe de R\$ 1.200,00, fixada por equidade em razão do baixo valor do prejuízo material reconhecido (§ 8º do artigo 85 do CPC), corrigido da data deste acórdão.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias, prescindível a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“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, rejeitam-se as preliminares e, no mérito, dá-se parcial provimento aos recursos.

**SERGIO GOMES**

**Relator**