

ACÓRDÃO

Franciane De Jesus Araujo Lins e outros x Ney Jose Campos

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 0801255-49.2024.8.10.0006

Tribunal: TJMA

Órgão: 1ª Turma Recursal Permanente da Comarca da Ilha de São Luís

Data de Disponibilização: 2025-06-13

Tipo de Documento: acórdão

Partes:

- Franciane De Jesus Araujo Lins
- Banco Safra S A

X

- Ney Jose Campos

Advogados:

- Franciane De Jesus Araujo Lins (OAB/MA 22797)
- Ney Jose Campos (OAB/MG 44243)
- Roselane Aurelio Vasconcelos Dos Santos De Holanda (OAB/MA 21114)

DECISÃO

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO EMENTA SESSÃO VIRTUAL DO DIA 02 DE JUNHO DE 2025. RECURSO Nº: 0801255-49.2024.8.10.0006 ÓRGÃO JULGADOR: 1ª TURMA RECURSAL PERMANENTE DA COMARCA DE SÃO LUÍS ORIGEM: 1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS RECORRENTE: BANCO SAFRA S/A ADVOGADO: NEY JOSÉ CAMPOS (OAB/MG nº 44.243) RECORRIDOS: FRANCIANE DE JESUS ARAÚJO LINS e WALDENÊ DE MELO MOURA ADVOGADAS: FRANCIANE DE JESUS ARAÚJO LINS (OAB/MA nº 22.797) e OUTRA RELATORA: JUÍZA ANDREA CYSNE FROTA MAIA ACÓRDÃO Nº: 1.128/2025-1 Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. "GOLPE DO DISPLAY FALSO". RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Recurso inominado interposto por Banco Safra S/A contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais, determinando o estorno de duas compras fraudulentas, nos valores de R\$ 3.980,00 e R\$ 6.980,00, lançadas em fatura de cartão de crédito em nome de Franciane de Jesus Araújo Lins e Waldenê de Melo Moura, bem como a emissão de novas faturas excluindo encargos financeiros derivados das transações contestadas. O banco sustenta que as operações foram legítimas, realizadas com chip e senha, e que a responsabilidade



seria exclusiva das consumidoras ou de terceiros, alternativamente requerendo o reconhecimento de culpa concorrente. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira por compras realizadas mediante fraude conhecida como “golpe do display falso”, em que o valor exibido na maquininha de cartão diverge do efetivamente cobrado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC e da Súmula nº 297 do STJ, estabelecendo-se a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em virtude de falha na prestação do serviço. 4. As autoras comprovaram, por meio de boletim de ocorrência, faturas e comprovantes, que foram vítimas de fraude após realizarem pagamento de pequeno valor em maquininha adulterada, que posteriormente processou compras de valores significativamente superiores e incompatíveis com o padrão de consumo. 5. A instituição financeira não produziu provas capazes de afastar a verossimilhança das alegações ou demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito das consumidoras, não se desincumbindo do ônus probatório. 6. A ocorrência de duas compras vultosas, em sequência, e destoantes do histórico de consumo da usuária evidencia falha nos mecanismos de detecção de risco e segurança da instituição financeira. 7. A jurisprudência consolidada – inclusive com base na Súmula 479 do STJ – reconhece a responsabilidade objetiva do banco em hipóteses de fraude praticada por terceiros em transações eletrônicas bancárias, especialmente quando há falha no sistema de segurança e ausência de bloqueio preventivo eficaz. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros em transações eletrônicas, quando evidenciada falha na prestação do serviço. 2. A fraude conhecida como “golpe do display falso”, em que o valor exibido na maquininha diverge do efetivamente cobrado, pode caracterizar falha de segurança que atrai o dever de restituição dos valores indevidamente lançados, quando o valor das compras destoa completamente do perfil do consumidor. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, § 2º, 6º, III, 14 e 39, V. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJ-SP, RI nº 0007675-11.2023.8.26.0001, Rel. Des. Daniela Claudia Herrera Ximenes, j. 18.01.2024; TJPR, RI nº 0038474-26.2021.8.16.0182, Rel. Juiz Irineu Stein Junior, j. 11.04.2023; TJSC, RC nº 5027487-91.2023.8.24.0038, Rel. Brigitte Remor de Souza May, j. 13.12.2023; TJMG, Ap Cív nº 5007389-36.2023.8.13.0024, Rel. Des. Mariangela Meyer, j. 26.03.2024. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que são partes as pessoas acima nominadas, decidem os Juízes integrantes da 1ª Turma Recursal Permanente de São Luís, por unanimidade, em conhecer do recurso e, no mérito, negar-lhe provimento, mantendo a sentença, com a condenação do recorrente ao pagamento das



custas processuais, além de honorários advocatícios no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido (valor do estorno). Acompanham o voto da relatora os Juízes Ernesto Guimarães Alves (Membro) e Sílvio Suzart dos Santos (Membro). Sessão Virtual da 1ª Turma Recursal Permanente Cível e Criminal de São Luís, 02 de junho de 2025. ANDREA CYSNE FROTA MAIA Juíza Relatora RELATÓRIO RELATÓRIO Dispensado relatório, nos termos do art.38 da Lei 9.099/95. VOTO Relatório dispensado nos termos do art. 38 da Lei nº. 9.099/95. Trata-se de recurso inominado interposto por BANCO SAFRA S/A, objetivando a reforma da sentença sob ID 44281443, que julgou procedentes os pedidos constantes na inicial, nos seguintes termos "Pelo exposto e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos constante da inicial, para determinar que o BANCO SAFRA S/A proceda ao estorno das compras, nos valores de R\$ 3.980,00 (três mil, novecentos e oitenta reais e R\$ 6.980,00 (seis mil, novecentos e oitenta reais) da fatura de cartão de crédito da parte autora FRANCIANE DE JESUS ARAÚJO LINS e WALDENÊ DE MELO MOURA, referente ao mês 10/2024. Determino, outrossim, que o BANCO SAFRA S/A emita novas faturas, do mês 11/2024 e seguintes, retirando das mesmas as cobranças referentes aos encargos de financiamento das compras, pelo não pagamento do valor principal que estava sendo discutida nos autos, e as encaminhe ao endereço da parte autora, com nova data de vencimento." O recorrente sustenta, em síntese, que as transações impugnadas foram realizadas por meio de cartão com chip e utilização de senha pessoal, além de estarem dentro do padrão de consumo habitual dos consumidores. Aduz, então, que a situação retrata hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Subsidiariamente, defende deve ser reconhecida, ao menos, a culpa concorrente de ambas as partes. Ao final, requer a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados improcedentes. Em contrarrazões, os recorridos pugnam pelo desprovento do recurso (ID 44281445). ADMISSIBILIDADE O recurso atende aos seus pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, sendo interposto no prazo legal, por parte legítima e sucumbente, razões pelas quais deve ser conhecido. PRELIMINARES Inexistem questões preliminares a serem apreciadas, razão pela qual passo ao exame do mérito. MÉRITO Como as partes se amoldam aos conceitos de consumidor e fornecedor, deve-se aplicar o microssistema de proteção consumerista. Lembre-se que o Código de Defesa do Consumidor também é aplicável às instituições financeiras, conforme artigo 3º, §2º, do CDC e Súmula nº 297 do STJ. Pois bem. Os pontos a serem resolvidos consistem em verificar a legitimidade das operações de compra com cartão de crédito impugnadas. As promoventes alegam ter sido vítimas de fraude, uma vez que, após efetuarem o pagamento de uma taxa de R\$ 5,90 (cinco reais e noventa centavos), cobrada por um entregador, por meio de cartão de crédito e com digitação de senha, foram surpreendidas com duas compras subsequentes, nos valores de R\$ 3.980,00 (três mil, novecentos e oitenta reais) e R\$ 6.980,00 (seis mil, novecentos e oitenta reais), ambas datadas de 20/09/2024, com



horários respectivos de 12h31min01s e 12h31min42s. Esclarecem que, no momento do pagamento, confirmaram o valor de R\$ 5,90 exibido na máquina; contudo, após a digitação da senha, surgiu no visor a mensagem "Aguarde" e, em seguida, a máquina cancelou a operação, como se houvesse problemas de conexão. Diante disso, o entregador afirmou que buscaria um novo aparelho. Acrescentam, ainda, que a administradora do cartão apenas detectou o golpe na terceira tentativa de compra e, então, bloqueou as transações, tendo, no entanto, aprovado as duas primeiras. A petição inicial foi instruída com o boletim de ocorrência lavrado em 20/09/2024, as faturas do cartão contendo as operações impugnadas e o comprovante de pagamento. Tais documentos conferem verossimilhança ao contexto fático narrado. Caberia, por oportuno, à instituição financeira demonstrar a existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito das autoras, ônus do qual não se desincumbiu. A situação narrada pelas recorridas enquadra-se no corriqueiro "golpe do display falso" ou "display adulterado", em que estelionatários alteram o visor da máquina de cartão para ludibriar a vítima, induzindo-a a realizar pagamentos com valores superiores aos efetivamente apresentados. Desse modo, não há como se atribuir culpa exclusiva à consumidora, uma vez que esta passou o cartão e digitou a senha acreditando que efetuaría o pagamento apenas do valor exibido no display da máquina, qual seja, R\$ 5,90 (cinco reais e noventa centavos). Por outro lado, a instituição financeira falhou ao permitir a realização de duas compras sucessivas, com valores elevados e destoantes do padrão de consumo das usuárias. Inclusive, conforme se verifica nas faturas anexadas, não há registro de compras de alto valor, sendo a de maior montante – excluídas as operações fraudulentas – de R\$ 420,53 (quatrocentos e vinte reais e cinquenta e três centavos). Ademais, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. No caso em tela, penalizar as consumidoras com a manutenção dessas vultosas cobranças implicaria desvirtuar todo o microsistema de defesa do consumidor, que se fundamenta na proteção da parte mais vulnerável da relação jurídica em face dos fornecedores – estes, sim, detentores dos maiores lucros e do controle das operações comerciais. Nesse sentido: Recursos inominados – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Direito do Consumidor – "Golpe da máquina de cartão" – ao realizar pagamento no valor de R\$8,90, foi a autora vítima de fraude, decorrente de máquina adulterada, observando posteriormente que foram realizadas duas compras em seu cartão, nos valores de R\$5.000,00 e R\$7.505,00 ambas realizadas no mesmo instante e em favor do mesmo estabelecimento – Demanda julgada procedente – Inconformismo do réu – Falha na prestação de serviço da instituição bancária configurada – Dever de segurança, previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado – Transação com valor vultoso e incompatível com as realizadas habitualmente pela cliente – Responsabilidade objetiva da instituição



bancária - Declaração de inexigibilidade da cobrança - Recurso desprovido . (TJ-SP 0007675-11.2023.8.26 .0001 São Paulo, Relator.: Daniela Claudia Herrera Ximenes, Data de Julgamento: 18/01/2024, 1ª Turma Cível, Data de Publicação: 18/01/2024) RECURSO INOMINADO (2). BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DESNECESSIDADE DE PERÍCIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. ALTERAÇÃO DO VISOR DA MÁQUINA DE CARTÃO APRESENTANDO VALOR DIVERSO DAQUELE COBRADO. GOLPE DO "DISPLAY FALSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS BANCOS. SÚMULA 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANOS MORAIS. ANÁLISE DO CASO CONCRETO. OCORRÊNCIA. VALOR ARBITRADO QUE NÃO COMPORTA MINORAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS CONHECIDOS E NÃO PROVIDOS. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0038474-26.2021 .8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 11.04.2023) (TJ-PR - RI: 00384742620218160182 Curitiba 0038474-26.2021 .8.16.0182 (Acórdão), Relator.: Irineu Stein Junior, Data de Julgamento: 11/04/2023, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 11/04/2023) EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA - REJEITADA - TEORIA DA ASSERTÇÃO - ALEGAÇÕES CONTIDAS NA PEÇA INICIAL - MÉRITO - GOLPE - MÁQUINA DE CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO - COBRANÇA FRAUDULENTA - TRANSAÇÕES SUSPEITAS - FALHA DO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - RESPONSABILIDADE - DANOS MORAIS PRESUMIDOS - VALOR DA INDENIZAÇÃO - RESSARCIMENTO DEVIDO - SENTENÇA MANTIDA. - A teoria da asserção enuncia que a legitimidade deve ser aferida com base na análise superficial das alegações contidas na peça exordial. Se forem suficientes para justificar a inclusão da parte no polo passivo, deve ser reconhecida sua legitimidade - A instituição financeira que não adota medidas para evitar transações atípicas realizadas em curto espaço temporal e em período noturno, falha no seu dever de segurança e, por isso, responde pelos danos materiais causados ao consumidor, nos termos do artigo 14, do CDC - A falta da devida cautela da instituição financeira que implique em compras não autorizadas pelo consumidor ocasiona dano moral presumido, merecendo, pois, reparação - Na fixação do montante devido a título de danos morais, o Julgador deve pautar-se pelo bom senso, moderação e prudência, sem perder de vista que, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível e, por outro, ela não pode se tornar fonte de lucro - Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Recurso não provido. Sentença mantida. (TJ-MG - Apelação Cível: 50073893620238130024, Relator.: Des.(a) Mariangela Meyer, Data de Julgamento: 26/03/2024, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 01/04/2024) Desse modo, cabe às instituições bancárias investir continuamente em mecanismos de segurança e prevenção a fraudes. No presente caso, o bloqueio preventivo das operações, com base no histórico de consumo da usuária, teria sido suficiente para evitar o golpe – o que, contudo, só ocorreu na terceira tentativa de compra, de forma tardia, já após o prejuízo às recorridas. É inequívoca, portanto, a falha na prestação do serviço, o





que atrai o dever de estorno das transações fraudulentas. DISPOSITIVO ANTE O EXPOSTO, CONHEÇO do Recurso e, no mérito, NEGO-LHE PROVIMENTO, mantendo a sentença. CONDENO o recorrente ao pagamento das custas processuais, além de honorários advocatícios no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido (valor do estorno). É como voto. ANDREA CYSNE FROTA MAIA Juíza Relatora



ID DJEN: 297673310
Gerado em: 19/07/2025 12:07
Tribunal de Justiça do Maranhão
Processo: 0801255-49.2024.8.10.0006

