



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2023.0000969027**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008720-30.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.,** de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELL (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 8 de novembro de 2023.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1008720-30.2023.8.26.0002**

**Apelante (Réu):** Banco C6 S.A. (o.v)

**Apelado (Autor):** -----

**Comarca:** São Paulo 10ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

**Juiz de 1ª Instância:** Renato Siqueira De Pretto

**Voto nº 17368**

APELAÇÃO CÍVEL – Serviços bancários – Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por dano moral Sentença de procedência – Inconformismo do réu 1. Pedido de cancelamento de 11 (onze) transações, realizadas por meio de cartão de crédito e estorno de valores lançados em sua fatura, em virtude da não entrega das mercadorias pelo estabelecimento - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do CDC, que não implica na procedência do pedido



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

formulado na inicial – Autor que realizou a compra de 11 (onze) câmeras fotográficas, no valor de R\$ 55.311,00, efetuando o pagamento parcelado diretamente ao lojista, que compareceu em sua residência para processar o pagamento por meio de cartão de crédito em maquininha de pagamento, nas datas de 08/11/2022, 09/11/2022, 10/11/2022 e 16/11/2022. Mercadorias, contudo, que não foram entregues ao autor em razão de suposta apreensão na alfândega – Contestação das transações e pedido de estorno das quantias formulado ao banco réu, emissor do cartão utilizado, em 02/12/2022 – Falha na prestação dos serviços bancários não evidenciada. Transações realizadas com o consentimento do autor, mediante uso de cartão físico e fornecimento de senha pessoal. Réu que atuou apenas na intermediação do pagamento e não se obrigou pela entrega das mercadorias adquiridas – Caso dos autos, na verdade, em que o réu processou as contestações das transações por desacordo comercial, contatando a lojista acerca do pedido de estorno, as quais restaram parcialmente frutíferas, em vista do cancelamento de 6 (seis) transações – Instituição financeira ré que agiu em exercício regular de direito ao intermediar as contestações das transações e promover a cobrança das faturas vencidas nos meses subsequentes – 2. Exigibilidade das transações cujas contestações foram negadas, ante a

2

ausência de obrigação contratual ou legal de a instituição financeira ré arcar com os prejuízos decorrentes da não entrega das mercadorias 3. Dâno moral, por consequência, não caracterizado Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial – Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu contra a r. sentença de fls. 228/232, cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por dano moral, julgou procedentes os pedidos descritos na inicial para declarar a inexigibilidade das dívidas contraídas em nome do autor com seu cartão de crédito, tornando definitiva a tutela de urgência de fls. 74/75; além de condenar o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por dano moral, acrescido de correção monetária pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, a partir da publicação da sentença, e de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Por força da sucumbência, o banco réu foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela o banco réu a fls. 237/249. Sustenta, em síntese, que não atuou diretamente nas transações comerciais questionadas pelo autor, pois apenas registra sistematicamente o pagamento na fatura, conforme informações que recebe; que qualquer divergência na forma do lançamento da compra, ou do produto em si, deve ser questionada diretamente no estabelecimento comercial, nos termos da cláusula 9.13, e caso este se recuse a solucionar o problema, o banco poderá dar início ao procedimento administrativo de contestação de despesas, conhecido como *chargeback*, que se traduz em representar

3

o cliente perante o estabelecimento comercial; que atua como mero meio de pagamento, agindo indiretamente sobre as transações, não havendo qualquer nexo de causalidade entre o dano alegado e a atividade exercida por ele, bem como não possui qualquer ingerência sobre prazos, regras, ou decisão do procedimento de contestação de despesas, que é feito pela bandeira do cartão; que, considerando a ausência de falha na prestação dos serviços prestados, deve ser afastada a pretensão indenizatória, uma vez que não há qualquer ato ou fato ilícito praticado; que inexiste comprovação de que o suposto dano suportado pelo autor decorreu de falha dos serviços bancários; que é inaplicável no presente caso o entendimento consolidado na Súmula nº 479, do STJ, isso porque os fatos se relacionam a terceiro, estabelecimento comercial; que não basta a simples afirmação da ocorrência do dano para que se tenha direito à indenização, é necessária a sua comprovação e o nexo de causalidade entre este e a lesão decorrente da conduta, o que inexiste no caso. Em sendo



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

outro o entendimento, alega que o valor fixado a título de dano moral se afigura excessivo, devendo ser considerados os princípios da equidade, razoabilidade, evitando-se assim, enriquecimento sem causa da parte autora. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 250/251).

Apresentadas as contrarrazões (fls. 255/261), o apelado requer o não provimento ao recurso.

O réu manifestou expressa oposição a eventual julgamento virtual (fls. 304), ao passo que o autor informou não se opor

4

(fls. 304). O réu apresentou memoriais a fls. 306/314.

**É o relatório.**

O recurso merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar a exigibilidade dos débitos lançados na fatura de cartão de crédito de titularidade do autor, em virtude das 11 (onze) transações realizadas nas datas de 08/11/2022, 09/11/2022, 10/11/2022 e 16/11/2022, no valor total de R\$ 55.311,00 (cinquenta e cinco mil trezentos e onze reais), por meio das quais o autor pretendeu adquirir máquinas fotográficas, além da caracterização do dano moral, em razão da cobrança dos referidos débitos nas faturas subsequentes às contestações, que resultou na inclusão do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito.



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, na qual o autor alega, em síntese, que solicitou ao réu o cancelamento de 11 (onze) compras realizadas por meio de seu cartão de crédito, em virtude de não ter recebido as mercadorias adquiridas. Aduz que, embora tenha lavrado o respectivo boletim de ocorrência, o réu continuou a exigir o pagamento das parcelas referentes às transações questionadas. Afirma que o réu o impidiu de acessar sua conta corrente a partir de 1º de fevereiro de 2023, malgrado esteja aguardando a solução do problema desde 02/12/2023. Discorre sobre a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Informa que seu nome foi negativado pelo réu em 03/02/2023. Pleiteia, por isso, seja declarada a inexigibilidade dos débitos referentes às onze transações descritas na inicial, além da

5

reparação por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O MM. Juízo “*a quo*” julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que o autor impugnou tempestivamente a legitimidade das transações descritas na inicial, ao passo que ao banco réu competia bloquear as cobranças respectivas das transações não realizadas pelo autor, salientando que a conduta do réu afrontou o princípio da boa-fé objetiva, em vista do comportamento contraditório, consistente no cancelamento de apenas algumas das transações questionadas, realizadas no mesmo contexto.

Em grau de recurso, o banco réu reitera suas alegações no sentido de que não houve qualquer falha na prestação dos serviços bancários, porquanto sua atuação consistiu apenas na intermediação do pagamento das transações efetivamente realizadas pelo



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

autor, não podendo responder pelos prejuízos causados pelos estabelecimentos comerciais quanto à qualidade dos produtos e serviços adquiridos.

De início, consigna-se que ao caso dos autos tem plena aplicação o Código de Defesa do Consumidor, bem como a inversão do ônus da prova a que alude seu artigo 6º, inciso VIII, porquanto evidenciada a hipossuficiência e vulnerabilidade do autor, ora apelado, com relação aos serviços bancários prestados pela instituição financeira ré, ora apelante.

No caso, há verossimilhança nas alegações do apelado, no sentido de que as mercadorias adquiridas nas transações indicadas na inicial não lhe foram regularmente entregues pela lojista.

6

No entanto, muito embora aplicável a legislação consumerista ao caso dos autos, é certo que a mera inversão do ônus da prova não implica na automática procedência dos pedidos formulados na inicial.

Nesse contexto, conforme se infere da documentação coligida aos autos, o autor reconhece a autenticidade das transações impugnadas na inicial, aduzindo que nos dias 08/11/2022, 09/11/2022, 10/11/2022 e 16/11/2022, atraído por uma publicidade veiculada no site de busca “OLX”, entrou em contato com uma vendedora, objetivando a aquisição de 11 (onze) máquinas fotográficas, no valor total de R\$ 55.311,00 (cinquenta e cinco mil trezentos e onze reais).

A documentação coligida aos autos demonstra



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

que o autor efetuou a encomenda dessas 11 (onze) máquinas de uma vendedora que se apresentou como “Amanda Fotografias”, com a promessa de que as máquinas seriam adquiridas no exterior e entregues ao autor até o dia 30/11/2022, desde que efetuado o pagamento do preço ajustado, por meio de cartão de crédito.

Com efeito, verifica-se das mensagens trocadas entre o autor e a vendedora (fls. 24/38) que esta compareceu em sua residência, em mais de uma oportunidade, para viabilizar o pagamento do preço das máquinas, por meio do cartão de crédito físico, o qual foi utilizado em maquineta de pagamento de propriedade da lojista, com fornecimento de senha pessoal pelo autor.

Contudo, na data prevista para a entrega das mercadorias, a lojista informou ao autor acerca da impossibilidade de entregar as mercadorias, em virtude de suposta apreensão na alfândega.  
<sup>7</sup>

Diante desse específico cenário, infere-se que a instituição financeira ré atuou apenas como mera intermediária do pagamento, porquanto não se obrigou a garantir a entrega das mercadorias adquiridas pelo autor diretamente da lojista.

Ademais, em se tratando de transações realizadas com cartão físico e fornecimento de senha pessoal, não compete à instituição financeira emissora do cartão se certificar do recebimento do produto pelo consumidor antes de liberar o crédito à lojista.

No caso em exame, as transações foram realizadas em 08/11/2022, 09/11/2022, 10/11/2022 e 16/11/2022, ao passo que a contestação das transações somente foi protocolada pelo autor em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

02/12/2022, isto é, mais de quinze dias depois da liberação do crédito em favor do estabelecimento comercial.

Não por outra razão, o contrato de adesão ao cartão de crédito de titularidade do autor prevê expressamente na cláusula 9.13.6. que o réu “*não se responsabiliza e não responde por desacordo comercial entre o Titular e o Estabelecimento e/ou prejuízos decorrentes deste; pelo preço, quantidade e qualidade do bem ou serviço adquirido, por transações realizadas com uso de cartão de crédito validado com chip e senha pessoal*” (fl. 155).

Diante disso, não se vislumbra qualquer falha na prestação dos serviços do réu, porquanto as transações impugnadas foram realizadas com o consentimento do autor, mediante uso de cartão físico e fornecimento de senha pessoal.

E, nesse sentido, este E. Tribunal de Justiça já reconheceu a ausência de responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de desacordo comercial, quando atua como mera intermediaria do pagamento:

*“Ação de indenização por danos materiais. Autor que adquiriu dois produtos junto à loja "Luadi Shop", que não é parte nesses autos, realizando o pagamento por meio da plataforma administrada pelo réu. Mercadorias que não foram entregues. Ausência de responsabilidade do Mercado Pago pela lisura da compra e venda, visto que, nesse caso, apenas intermediou o pagamento. Réu que não pode ser responsabilizado pela falha na prestação de serviço ao qual em momento algum se comprometeu. Sentença reformada para julgar improcedente o pedido inicial.*

*Sucumbência invertida. Apelo provido.” (TJSP; Apelação Cível*



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**1025793-83.2021.8.26.0002; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2022; Data de Registro: 01/12/2022)**

Além disso, respeitado o convencimento do MM. Juízo “*a quo*”, não se vislumbra qualquer comportamento contraditório do réu, ora apelante, ou mesmo conduta contrária à boa-fé objetiva.

Na hipótese dos autos, o banco apelante recebeu as contestações das transações realizadas pelo autor em 02/12/2022 e observou rigorosamente o procedimento previsto contratualmente (cláusula 9.13), contatando a lojista acerca do pedido de estorno das quantias pagas a fim de intermediar o conflito de interesses,

9

sendo certo que obteve êxito parcial, com o cancelamento de 6 (seis) transações acatadas pela lojista (fls. 214/217).

Contudo, em vista da negativa do estabelecimento comercial de cancelar as cinco transações descritas a fl. 216, a cobrança perpetrada pelo réu constitui mero exercício regular de direito, em atenção ao disposto na cláusula 9.13.5.:

*“Verificada a inexistência de irregularidade no lançamento contestado ou se houver discordância do estabelecimento, o C6 Bank considerará encerrada a contestação e o valor eventualmente antecipado ou suspenso será lançado na Fatura, com os encargos e demais valores definidos na cláusula sobre Atraso.”*

Por tal razão, impõe-se reconhecer a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exigibilidade das transações cujas contestações foram negadas pelo estabelecimento comercial, cabendo ao autor, se o caso, ajuizar a ação cabível contra o causador do dano, ante a ausência de obrigação contratual ou legal da instituição financeira de arcar com os prejuízos decorrentes da não entrega das mercadorias.

Por corolário, o dano moral não restou caracterizado.

Diante de tais ponderações, o recurso merece prosperar para o fim de julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial. Por força da sucumbência, arcará o autor com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios sucumbenciais, que ora fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

10

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

Relatora<sup>11</sup>