

Juíza manda fintech devolver R\$ 607 a cliente por compras não reconhecidas em viagem ao exterior

Em ações consumeristas, o julgador pode exigir que o fornecedor do produto ou serviço contestado apresente provas de sua inocência. É a chamada inversão do ônus da prova, permitida pelo [Código de Defesa do Consumidor](#).

Com esse entendimento, a juíza Helen Cristina de Melo Alexandre, da Vara do Juizado Especial Cível e Criminal de Itanhaém (SP), determinou que uma fintech devolva a um cliente R\$ 607 cobrados por transações contestadas por ele.

A decisão atendeu parcialmente a ação indenizatória movida pelo cliente, que pedia o pagamento do dobro do valor e indenização de R\$ 7.060 por danos morais.

Ao voltar de viagem ao México, em outubro de 2024, o homem constatou cobranças por compras não reconhecidas. As transações, em dólar americano, totalizavam US\$ 106,51 (R\$ 606,88).

Segundo o processo, o cliente contestou as compras, mas a fintech se recusou a cancelá-las.

Falha na prestação do serviço

A juíza viu como indícios de fraude os seguintes elementos: todas as cobranças contestadas tinham a mesma descrição e só essas transações foram feitas em dólares americanos — as compras realizadas pelo cliente durante a viagem foram em pesos mexicanos.

Também pesou em favor do cliente o fato de as compras questionadas representarem “pequena fração dos gastos por ele realizados no período”, nas palavras dela.

Aplicando a inversão do ônus da prova, a julgadora observou que a fintech não comprovou a legitimidade dos débitos: “Nesse cenário, caberia à ré trazer aos autos elementos tendentes a demonstrar a legitimidade das cobranças, observadas a hipossuficiência técnica do requerente relativamente ao sistema de segurança do cartão e a impossibilidade de produção de prova negativa, uma vez que o consumidor não tem como demonstrar que as compras e os lançamentos não foram feitos por ele”.

“Por todo o exposto, inquestionável a responsabilidade da ré, que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a legitimidade das transações contestadas, devendo, assim, restituir ao autor os valores descontados em sua conta, porém não se trata de hipótese de devolução em dobro por não haver indícios de má-fé pela parte ré”, decidiu. Ela também entendeu que não houve danos morais.

O advogado **Miguel Carvalho Batista**, do escritório Carvalho Batista Advocacia Especializada, representou o autor da ação.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1008319-78.2024.8.26.0266

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-17/juiza-manda-fintech-devolver-r-607-a-cliente-por-compras-nao-reconhecidas-em-viagem-ao-exterior-2/>

