



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000077862**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000497-76.2024.8.26.0609, da Comarca de Taboão da Serra, em que são apelantes BANCO ITAUCARD S/A e HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A., é apelado JOSEFA CARDOSO GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º 1000497-76.2024.8.26.0609**

**Comarca: Taboão da Serra (3ª Vara Cível)**

**Apelante: Banco Itaucard S/A e Hipercard Banco Múltiplo S.A**

**Apelado(a): Josefa Cardoso Gomes**

**Juiz(a): Luiz Henrique Lorey**

**Voto n.º 6.709**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Golpe do motoboy - Realizadas duas compras não reconhecidas - Evidenciada, pelas faturas dos cartões, a divergência entre as compras contestadas e o perfil de consumo da requerente - Enunciado n.º 13 da Seção de Direito Privado deste Tribunal - Caracterizada a responsabilidade civil dos apelantes - Sentença que determinou o cancelamento dos lançamentos, inclusive os reflexos de encargos de mora dessas transações - Eventual devolução de valores pagos pelas transações que não configura, no caso dos autos, *bis in idem* - Sentença mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso, com observação.**

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 417/421, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação movida por Josefa Cardoso Gomes em face de Banco Itaucard S.A. e Hipercard Banco Múltiplo S.A. para confirmar a tutela de urgência concedida e declarar a “inexigibilidade de todas as transações fraudulentas realizadas com os cartões da autora, especificamente as identificadas sob a rubrica “PAG\*BrunoRodrigues”, e respectivas parcelas”, determinar “o cancelamento das compras sem incidência de encargos” e “a restituição dos valores pagos pela autora, se comprovado o adimplemento, com correção monetária pelo IPCA-E (a partir do desembolso) e juros de mora (SELIC a partir do pagamento).” Condenou as partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como aos honorários sucumbenciais fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade deferida em favor da requerente.

Recorrem os réus (fls. 426/441), alegando, em síntese, ausência



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

dos requisitos da responsabilidade civil, pois as transações questionadas foram realizadas mediante uso do cartão com *chip* e senha pessoal da parte apelada. Afirmam que a autora declarou, perante a autoridade policial, que recebeu ligação de “atendente do Carrefour” e não dos bancos apelantes, como alegado na inicial, portanto, provado que entregou o plástico a terceiro desconhecido e que os apelantes em nada concorreram para a fraude, devendo incidir ao caso a excludente de ilicitude por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, prevista no art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Defendem que a compra não tinha perfil de fraude, tampouco excedeu o limite de compras da consumidora, além disso, o cancelamento do cartão apenas foi solicitado após a aprovação da compra. Entendem que o fato ocorreu fora de suas dependências, havendo exclusiva responsabilidade do Estado. Subsidiariamente, argumentam que a declaração de inexigibilidade e a devolução dos valores configuram *bis in idem*, já que o estorno dos valores cobrados será feito em faturas futuras. Anotam prequestionamento.

Recurso tempestivo e preparado em parte (fls. 442/443), sem resposta.

Oposição ao julgamento virtual (fls. 453).

**É o relatório.**

2. De início, conhece-se do recurso, pois, do valor de R\$1.175,43 devido pelo preparo do recurso, os apelantes recolheram R\$ 1.132,46, portanto, é ínfima a diferença, que deverá ser **recolhida ao final pelos apelantes, sob pena de inscrição do débito em dívida ativa.**

Isso superado, o apelo não deve ser provido.

A autora narrou ter recebido uma ligação em 15/01/2022 de uma pessoa identificada como Ana Helena, funcionária do banco réu, informando que seu cartão havia sido clonado e usado em uma compra na região da Lapa e que foi



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

orientada a desligar o telefone da residência, fazer um Boletim de Ocorrência e entregar todos os seus cartões, preservando apenas os *chips*, a um motoboy enviado para a coleta.

Afirma que, apenas após seguir as orientações, foi informada por familiar que havia caído em um golpe.

Desse modo, nega a realização das compras em dois cartões de crédito, finais 8253 e 6062, no valor de R\$3.200,12 em 7 parcelas de R\$457,16 e de R\$ 2.500,12 em 7 parcelas de R\$ 357,16.

Pleiteou a declaração de inexigibilidade das transações e indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda.

E não comporta reparos.

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Especificamente quanto ao “golpe do motoboy”, a C. Seção de Direito Privado deste E. Tribunal aprovou o Enunciado nº 13:

*No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.*

Portanto, cumpria ao fornecedor requerido a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, em seus sistemas de segurança, ou que a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

compra impugnada não foge ao perfil do correntista.

As faturas de fls. 25/41 e 103/118 comprovam que as compras fogem ao perfil de consumo da autora, já que não exibem outras compras em valores tão elevados quanto as aqui impugnadas, muito menos tendo como beneficiário pessoa física.

Soma-se a isso a completa ausência de prova, pelos réus, de qualquer fato que altere tais conclusões, estando, pois, caracterizada a responsabilidade civil do banco requerido, com conseqüente dever de indenizar o dano material no valor da compra, devidamente corrigido e acrescido dos consectários de mora.

A declaração da requerente, feita perante a autoridade policial no mesmo dia dos fatos (fls. 23/24), não altera essas conclusões.

Com efeito, a parte declarou, naquele momento, que a ligação fora recebida por funcionária do “Carrefour”, entretanto, imprecisões dessa natureza são esperadas especialmente pelo estado da vítima após perceber os fatos criminosos.

Assim, no caso, não deve a referida declaração afastar a responsabilidade objetiva dos bancos pela correta análise do perfil de consumo da cliente.

Cumpra acrescer que os apelantes admitem que a contestação das compras ocorreu no dia seguinte, de modo que o banco teve tempo suficiente para evitar o creditamento dos valores à conta destinatária.

No caso, realmente é devida a declaração de inexigibilidade das transações.

A r. sentença determinou que os lançamentos sejam cancelados, inclusive quanto aos encargos respectivos e condenou os corréus, ainda, à devolução de eventuais valores pagos pela requerente, a serem comprovados em fase própria.

Essa condenação, no caso, não configura *bis in idem*, já que não houve ordem de estorno dos valores, na forma de créditos em faturas futuras, mas,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sim, de cancelamento dos lançamentos, inclusive os reflexos de encargos de mora dessas transações.

O retorno das partes ao estado anterior ao das transações fraudulentas não deve ocorrer na forma de créditos futuros, o que obrigaria a autora consumidora a permanecer contratando com os réus para que houvesse efetiva reparação material.

Assim, no presente caso, é devido o cancelamento das compras, não o simples estorno dos valores em forma de créditos futuros, de modo que a reparação material da autora por eventual valor já pago por essas transações não enseja devolução dobrada.

Desse modo, de rigor a preservação integral da r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, majora-se a verba honorária sucumbencial devida pelos apelantes aos advogados da apelada para 12% do valor da causa, na forma do art. 85, §11, do CPC.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, com observação.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**