



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000214584

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000548-47.2024.8.26.0299, da Comarca de Jandira, em que é apelante VERA LUCIA VENANCIA ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados TECBAN - TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A, ATACADÃO S.A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 12 de março de 2026

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1000548-47.2024.8.26.0299

Apelante: Vera Lucia Venancia Alves dos Santos

Apelados: Itaú Unibanco S/A, Atacadão S/A e Tecnologia Bancária S/A

Comarca: Jandira – 1ª Vara

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: André Luiz Tomasi de Queiróz

Voto nº 4.895

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA TROCA DE CARTÃO”. CAIXA ELETRÔNICO INSTALADO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. INAPLICABILIDADE EM SEDE RECURSAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. DEVER DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS. RESTITUIÇÃO INTEGRAL. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

O recurso observa os requisitos do art. 1.010 do Código de Processo Civil, apresentando impugnação específica e fundamentada aos motivos determinantes da sentença de improcedência. A parte recorrente expôs, de forma clara e concatenada, as razões de fato e de direito pelas quais pretende a reforma do julgado, viabilizando o contraditório e permitindo o adequado reexame da controvérsia pelo órgão colegiado. Inexistência de afronta ao princípio da dialeticidade. Preliminar rejeitada.

A inversão prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não decorre automaticamente da relação de consumo, constituindo regra de instrução e não de julgamento. Ausente sua decretação na fase instrutória, revela-se inviável a aplicação apenas em sede recursal.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras e aos demais fornecedores integrantes da cadeia de prestação do serviço. Responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, quando inerentes ao risco da atividade econômica desenvolvida.

Caracteriza defeito do serviço a ausência de mecanismos eficazes de vigilância, controle e prevenção aptos a impedir ou mitigar fraudes em caixas eletrônicos instalados em ambiente que transmite legítima expectativa de segurança ao consumidor. Realização de operações financeiras manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil de consumo da correntista, sem adoção de bloqueio preventivo ou diligência mínima por parte da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituição financeira. Violação do dever de segurança. Instituição financeira, empresa responsável pelo terminal eletrônico e estabelecimento comercial respondem solidariamente pelos prejuízos suportados pelo consumidor, por integrarem a cadeia de fornecimento e se beneficiarem economicamente da atividade, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Não foram produzidas provas aptas a demonstrar conduta negligente, imprudente ou culposa da consumidora que tenha concorrido para o evento danoso. A fraude decorreu exclusivamente de deficiência dos mecanismos de segurança do serviço oferecido.

Reconhecimento da inexigibilidade das transações fraudulentas e determinação de restituição integral dos valores indevidamente debitados, devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais.

Danos morais. Não configuração. Ausência de demonstração de efetivo abalo à esfera personalíssima da autora, não se verificando circunstâncias excepcionais aptas a caracterizar lesão extrapatrimonial. Situação que não ultrapassa o mero dissabor decorrente de fraude bancária.

Recurso parcialmente provido, para reconhecer a falha na prestação do serviço e determinar a restituição integral dos danos materiais, com redistribuição das verbas da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto por VERA LUCIA VENANCIA ALVES DOS SANTOS, em ação que move em face de ITAÚ UNIBANCO S/A, ATACADÃO S/A e TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A, contra a r. sentença de fls. 583/588, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda.

Em decorrência da improcedência, condenou a autora, ora apelante, ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, ressalvados os benefícios da gratuidade judicial.

Irresignada, a apelante (fls. 591/607) aduziu, em síntese, que foi vítima de fraude em sua conta bancária após o travamento de seu cartão em caixa eletrônico da rede Banco24Horas, localizado nas dependências do corréu ATACADÃO S/A. Disse que solicitou o bloqueio imediato do cartão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ao banco, mas ainda assim foram realizadas operações financeiras indevidas, incluindo saques, compras e a contratação de empréstimo no valor de R\$ 6.400,00. Alegou que houve falha na prestação de serviços das recorridas, pois o corréu ITAÚ UNIBANCO S/A não promoveu o bloqueio imediato do cartão, a corré TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A não garantiu a segurança do caixa eletrônico contra dispositivos de fraude e o corréu ATACADÃO S/A não forneceu suporte à segurança dos consumidores. Noticiou que há responsabilidade solidária de toda a cadeia de fornecimento, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Informou que a sentença deixou de reconhecer a inversão do ônus da prova, apesar da sua hipossuficiência e da verossimilhança das alegações, ressaltando que os extratos bancários comprovam a realização de operações após o bloqueio do cartão. Sustentou que não forneceu cartão ou senha a terceiros, nem aceitou auxílio estranho durante a operação. Afirmou que os prejuízos materiais decorrem do pagamento de parcelas de empréstimo que não contratou. Aduziu que restaram caracterizados os danos morais, pois houve abalo psicológico e risco de negativação do seu nome. Destacou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de fortuito interno. Requereu o provimento do recurso para que seja reformada a sentença e, com isso, a procedência da demanda para declarar a inexigibilidade dos débitos, restituição em dobro dos valores pagos, bem como condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 e indenização pelos danos materiais.

TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A apresentou contrarrazões (fls. 611/625) alegando, em síntese, que não tem responsabilidade pela fraude que a autora, ora apelante, sofreu, já que, diante do exercício de sua atividade econômica não possui acesso ao histórico e perfil bancário dos clientes. Disse



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que houve o uso de senha pessoal, de modo que só foi possível a sua efetivação por descuido da autora. Alegou que não há motivo para caracterização de danos morais e danos materiais. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

ATACADÃO S/A apresentou contrarrazões (fls. 628/637) aduzindo, em síntese, que não tem legitimidade passiva para figurar nesta demanda. Disse que não restou caracterizado a existência de nexo causal entre a sua conduta e os danos sofridos pela autora, ora apelante. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

ITAÚ UNIBANCO S/A apresentou contrarrazões (fls. 639/661), alegando, em síntese, que não houve observância ao princípio da dialeticidade, de modo que o recurso não pode ser conhecido. Disse que não restou caracterizada a responsabilidade entre a sua conduta e o dano que a autora sofreu. Alegou que possui mecanismo de segurança adequado para evitar tais golpes. Informou que se trata de culpa exclusiva da autora, a qual se caracterizou somente por descuido. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Destaca-se que **houve** oposição ao julgamento virtual de forma intempestiva (fls. 667), nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Recurso tempestivo e deixa de recolher o preparo, ante o deferimento da gratuidade judicial (fls. 123). Está formalmente em ordem para julgamento.

É o relatório.

I – Dialeticidade recursal.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Não prevalece a alegação do coapelado ITAÚ UNIBANCO S/A de que o recurso não impugnou especificamente os pontos que visam reforma da r. sentença. O princípio da dialeticidade recursal exige que o recorrente, ao interpor um recurso, apresente de forma clara e específica os fundamentos pelos quais busca a reforma ou invalidação da decisão judicial impugnada. Esse princípio está intimamente ligado ao contraditório, pois permite que a parte contrária compreenda os argumentos do recorrente e possa, assim, apresentar suas contrarrazões de maneira efetiva. Nos termos do art. 1.010:

“Art. 1.010. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá:

I - os nomes e a qualificação das partes;

II - a exposição do fato e do direito;

III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade;

IV - o pedido de nova decisão”.

Sobre o tema:

“(…) 1. O princípio da dialeticidade recursal impõe ao recorrente o ônus de evidenciar os motivos de fato e de direito suficientes à reforma da decisão objurgada, trazendo à baila novas argumentações capazes de infirmar todos os fundamentos do decisum que se pretende modificar, sob pena de vê-lo mantido por seus próprios fundamentos. 2. O agravo regimental é inadmissível quando a sua fundamentação não impugna especificamente a decisão agravada (...)”.

(ARE 681888 AgR, Relator(a): LUIZ FUX, Primeira Turma, julgado em 10-05-2019, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-104 DIVULG 17-05-2019 PUBLIC 20-05-2019).

“(…) 1. O princípio da dialeticidade recursal impõe que a parte recorrente impugne todos os fundamentos da decisão recorrida e demonstre, concreta e especificamente, o seu desacerto”.

(AgRg no AREsp n. 2.687.178/RS, relator Ministro Otávio de Almeida Toledo (Desembargador Convocado do TJSP), Sexta Turma, julgado em 12/11/2024, DJe de 19/11/2024.)

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA A FUNDAMENTO DA DECISÃO AGRAVADA. ARTS. 544, § 4º, I, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 1973 E 932, III, DO ATUAL CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. INCIDÊNCIA.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1. O sistema processual brasileiro consagra e positiva o princípio da dialeticidade ao exigir que o recurso faça impugnação específica aos fundamentos do provimento jurisdicional atacado (arts. 544, § 4º, I, do Código de Processo Civil de 1973; 932, III e 1.021, § 1º, do atual Código de Processo Civil e 259, § 2º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça).

(...)”

(AgInt no AREsp nº 897.522/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 26/09/2017, DJe 03/10/2017)

A apelante mostrou insurgência em relação à improcedência da demanda e promoveu impugnação específica do conteúdo da r. sentença, de modo que o recurso deve ser conhecido.

Passa-se a análise do mérito.

O recurso comporta parcial provimento.

II – Inversão do ônus da prova. Não ocorrência de forma automática. Regra de instrução e não de julgamento.

Requer a apelante que se tenha a inversão do ônus da prova, sob a premissa de que se trata de relação de consumo e, portanto, haveria vulnerabilidade entre as partes.

Nos termos do art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, *“são direitos básicos do consumidor: a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Entretanto, a relação exclusivamente de consumo não acarreta a inversão do ônus da prova de forma automática. Deve haver, para tanto, o preenchimento dos requisitos legais: (i) hipossuficiência do consumidor e (ii) verossimilhança nas alegações (CDC, art. 4º). Conforme posicionamento do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

E. Superior Tribunal de Justiça:

“3. Nos termos do entendimento jurisprudencial desta Corte, a inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, conforme apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao conjunto fático-probatório dos autos delineado nas instâncias ordinárias, cujo reexame é vedado em recurso especial, em função da aplicação da Súmula 7 do STJ”.

(AgInt no AREsp nº 1.429.160/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 27/5/2019, DJe de 31/5/2019).

A inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) consiste em regra de instrução, e não de julgamento. E cabe, no recurso, a inversão não promovida na fase de instrução, o que deve ocorrer, preferencialmente, no saneamento do processo, ou mediante garantia da possibilidade de manifestação da parte e produção de provas, se em momento posterior ao despacho saneador.

Nesse sentido:

“PROCESSUAL CIVIL. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. EXAME ANTERIOR À PROLAÇÃO DA SENTENÇA. PRECEDENTES DO STJ.

1. A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, sendo que a decisão que a determinar deve - preferencialmente - ocorrer durante o saneamento do processo ou - quando proferida em momento posterior - garantir a parte a quem incumbia esse ônus a oportunidade de apresentar suas provas. Precedentes: REsp 1395254/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/10/2013, DJe 29/11/2013; EREsp 422.778/SP, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 29/02/2012, DJe 21/06/2012.

2. Agravo regimental não provido” (grifei).

(AgRg no REsp nº 1450473/SC, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 23/09/2014, DJe 30/09/2014).

“RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA MOVIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL - NEGATIVA DE PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA PELA SEGURADORA FUNDADA EM SUPOSTA APURAÇÃO DE FRAUDE - PROCEDIMENTO ILÍCITO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DOLOSAMENTE ENGENDRADO PARA POSSIBILITAR A RECUSA DO PAGAMENTO DO CAPITAL SEGURADO, VISANDO A CONSUMAÇÃO DA PRESCRIÇÃO DA PRETENSÃO, COM O ENVOLVIMENTO DE DOCUMENTOS FALSOS OBTIDOS NO ESTRANGEIRO - TRIBUNAL DE ORIGEM QUE MANTEVE A CONDENAÇÃO COM BASE NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA APLICADA ENQUANTO REGRA DE JULGAMENTO NO ÂMBITO RESTRITO DA SEGUNDA INSTÂNCIA. INSURGÊNCIA DA RÉ.

1. Existência de omissões relevantes cujo saneamento, pelo Tribunal a quo, se afigura imprescindível ao correto deslinde da controvérsia.

2. Julgamento empreendido pela Corte local mediante a aplicação da inversão do ônus da prova, como regra de julgamento, já em sede de apelação.

2.1 A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas.

Precedentes.

2.2 Inviabilidade da inversão do ônus probatório em sede de apelação, notadamente quando fundado em premissa equivocada atinente a suposta hipossuficiência da parte autora, visto que o órgão do Ministério Público não é de ser considerado opositor enfraquecido ou impossibilitado de promover, ainda que minimamente, o ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito.

(...)” (grifei).

(REsp nº 1.286.273/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 8/6/2021, DJe de 22/6/2021 – Info 701).

III – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Súmula nº 297 do C. STJ. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade solidária dos réus.

A hipótese encerra relação de consumo, pois a autora, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelos réus, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ. Com isso, tem-se a incidência do art. 14 do respectivo diploma legal e, assim, responsabilidade solidária.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Afirma Rizzatto Nunes:

“O parágrafo único do art. 7º do CDC estabeleceu o princípio da solidariedade legal para responsabilidade pela reparação dos danos causados ao consumidor.

A norma estipulou expressamente a responsabilidade solidária, em conformidade com a lei substantiva pátria, deixando firmada a obrigação de todos os partícipes pelos danos causados, nos moldes também do Código Civil (art. 942).

Isso significa que o consumidor pode escolher a quem acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados.

Do ponto de vista processual, a escolha do consumidor em mover a ação contra mais de um responsável solidário está garantida na forma de litisconsórcio facultativo (CPC, art. 113).

A regra da solidariedade estabelecida no parágrafo único em comento aparece novamente de forma expressa no caput do art. 18, no caput do art. 19, nos §§ 1º e 2º do art. 25, no § 3º do art. 28 e no art. 34. Dessa forma, está claro no sistema do CDC que a responsabilidade quer por defeitos, quer por vícios, é sempre solidária.

Ressalte-se, ainda, o aspecto de que a responsabilidade na Lei n. 8.078 é objetiva, de maneira que a ampla solidariedade legal e expressamente reconhecida, diferentemente da regra do regime privatista do Código Civil, independe da apuração e verificação de culpa ou dolo. Caberá ao responsável acionado, depois de indenizar o consumidor, caso queira, voltar-se contra os outros responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação jurídica existente entre eles”.

(NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 12ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 136/137).

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ressalvadas a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros (parágrafo 3º, I e II).

De igual modo ocorre com a empresa que permite a prestação de serviços em seu estabelecimento (Atacadão S.A.) e com a empresa responsável pelo fornecimento dos serviços denominados como Banco24horas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante disso, e reconhecida a falta na prestação dos serviços, pois demonstrada de forma independente da inversão dos ônus da prova, cabe verificar se o evento danoso deve ser classificado como fortuito interno ou externo – aquele possui relação com a organização das empresas, assim como com os riscos das atividades desenvolvidas e não exclui a obrigação de indenizar; ao passo que este afasta o nexo de causalidade entre o dano e o prestação dos serviços.

In casu, conforme documento de fls. 29, foi realizada a contratação de empréstimo no valor de R\$ 6.400,00 no dia 13/11, bem como realizado *PIX* no valor de R\$ 1.450,00 em 21/11 e dois saques no dia 27/11 no valor total de R\$ 1.500,00, após a autora utilizar caixa eletrônico localizado no estabelecimento do corréu ATACADÃO S/A.

A autora declarou, em Boletim de Ocorrência lavrado em 18 de dezembro de 2023, (fls. 373/374), ou seja, aproximadamente dois meses antes do ajuizamento da ação ocorrido em 16 de fevereiro de 2024, que o seu cartão ficou retido no interior do caixa eletrônico e, então, passou a ser utilizado para a prática de fraudes por meio de transação atípicas e, mais, ocorridas depois da comunicação ao banco réu. E o objetivo da ação praticada pelos fraudadores consiste em obter acesso às informações da vítima e promover transações fraudulentas em seu nome.

Ademais, neste caso concreto, além da desistência do depoimento pessoal da autora promovida pelo corréu Itaú Unibanco S.A. (fls. 541), foram comprovadas transações atípicas ocorridas depois do bloqueio do cartão no interior do caixa eletrônico.

E a efetivação dessa espécie de fraude somente foi possível em razão da falha na prestação de serviços, tanto pelo Banco como pelos demais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

corrêus que não adotaram as medidas necessárias para que fosse coibido tais práticas por criminosos.

As transações impugnadas estão comprovadas pelos documentos de fls. 28 e seguintes e, especialmente no que se refere à contratação de empréstimo com valor de R\$ 6.400,00, seguido de PIX no valor de R\$ 1.450,00 e saques em Banco24horas (fls. 29), não foi comprovado que se trataram de operações típicas, compatíveis com o perfil da consumidora, e por isso não era passíveis de serem detectadas por sistema antifraudes.

Essa conclusão não é afastada pela alegação de transferência PIX, nos valores de R\$ 2.300,00 e de R\$ 700,00 anteriores à fraude, indicadas em contestação do Banco Itaú S.A. (fls. 58), porque não justificam a falta de cuidado na realização do empréstimo impugnado e da transferência e saques do valor objeto do contrato de mútuo cuja realização não se comprovou ser compatível com o perfil da autora.

Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça, para evitar fraudes, o banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente. Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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'.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

(...)

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado” (grifei).

(REsp nº 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Os réus devem providenciar locais seguros e com vigilância para os caixas eletrônicos, suportando os riscos de sua atividade como prestadores de serviços e respondendo pelos eventuais danos decorrentes de fraudes. A falha na prestação do serviço bancário, como não bloqueio imediato de transações atípicas ou ausência de mecanismos que dificultem fraudes, caracteriza falha na segurança e gera responsabilidade.

Assim, a fraude ocorrida em caixa eletrônico instalado no interior do corréu Atacadão S.A. e mantido e administrado pelos demais corréus



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

supermercado caracteriza falha na prestação dos serviços, pela insuficiência dos mecanismos de segurança e vigilância em ambiente que transmite aparente confiabilidade ao consumidor.

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro, o evento insere-se no risco da atividade desenvolvida tanto pela instituição financeira quanto pelo estabelecimento comercial que disponibiliza espaço e estrutura para a operação do serviço bancário, criando legítima expectativa de segurança. A inexistência de controle eficaz, monitoramento adequado ou pronta intervenção diante de conduta suspeita caracteriza defeito do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo possível atribuir ao consumidor o ônus de suportar os prejuízos decorrentes da fraude.

Nesse contexto, resta configurada a responsabilidade solidária entre a instituição financeira, a administradora do cartão e o supermercado, todos integrantes da cadeia de fornecimento, que concorreram para a oferta de serviço defeituoso e dele auferiram benefício econômico. A fraude configura fortuito interno, inerente à atividade explorada. Impõe-se, assim, a responsabilização conjunta dos fornecedores pelos danos suportados pelo consumidor.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM DANOS MORAIS – GOLPE DA TROCA DO CARTÃO – PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DAS PARTES – ACOLHIMENTO DO RECURSO DA AUTORA – Afastada a preliminar de cerceamento de defesa, pois os autos estão devidamente instruídos, permitindo julgamento antecipado. Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por golpe da troca de cartão, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito da autora – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas –



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Evidente falha na prestação de serviço do banco – Afastada culpa exclusiva ou concorrente da vítima – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – (...)” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1114000-84.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Caixa eletrônico 24 horas. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil da requerente. Fraude configurada. Aplicação do CDC. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das transações realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor. (...)” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1006614-79.2021.8.26.0127; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/01/2023; Data de Registro: 19/01/2023)

IV – Danos morais. Não caracterização.

No presente caso, apesar de reconhecida a falha na prestação de serviços, tal fato, por si só, não é motivo ensejador para a caracterização de danos morais.

E os danos morais não podem ser presumidos uma vez que os efeitos da fraude, exclusivamente patrimoniais, não importam dano moral *in re ipsa* e não implicam em presunção da sua existência, sem comprovação de que a autora sofreu consequências que ultrapassaram os contratempus e dissabores.

Diante disso, pela ausência de circunstâncias excepcionais indicativas do abalo imaterial, afasta-se a pretensão de reparação civil dirigida contra os réus. Sobre o tema:

“O dano moral consiste na lesão de direitos, cujo conteúdo não é



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente”.

(GAGLIANO, Pablo Stolze e FILHO, Rodolfo Pamplona. Manual de Direito Civil: volume único, 6ª ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2022, p. 1.345).

Consoante posicionamento desta C. Câmara e deste E. Tribunal de
Justiça:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação da parte ré – Autor vítima do golpe da “troca de cartões” fora do estabelecimento bancário – Compras indevidas realizadas por terceiro, por meio de cartão de crédito – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autor que deixou de zelar pela segurança de seu cartão – Por outro lado, a operação bancária realizada por terceiro em curto período de tempo que foi dissonante do padrão de consumo do autor – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar as operações bancárias – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente do autor, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Recurso do réu parcialmente provido” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1072359-85.2024.8.26.0002; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025)

“GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Sentença que reconhece culpa concorrente e declara inexigível o valor correspondente à metade das transações impugnadas, condenando o réu à restituição do valor de R\$ 4.023,50. 2. Recurso do autor. Interposição de recurso inominado contra sentença em procedimento comum do CPC. Descabimento. Inadequação da via recursal. Erro grosseiro. Inaplicabilidade do princípio da fungibilidade recursal. Recurso não conhecido. 3. Recurso do réu. Pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro e inexistência de falha na prestação do serviço. Desacolhimento. Ilegitimidade passiva não configurada. Fraude que se concretiza com a conduta negligente do autor em conjunto com a falha de segurança do sistema de cartão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(ausência de bloqueio preventivo). Subsequentes novas operações em intervalos de minutos, destoando do perfil do consumidor. Aplicação do CDC. Responsabilidade do réu decorrente do próprio risco inerente à sua atividade econômica (art. 14 do CDC e Súm. 479 do STJ). Reconhecimento de culpa concorrente. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). 4. Recurso do autor não conhecido e recurso do réu desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo dos apelantes” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1002849-47.2023.8.26.0704; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

“Responsabilidade civil – "Golpe da troca de cartões" - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - Inviabilidade - Autor que, ao tentar realizar uma compra de um ambulante, os seus dois cartões (de crédito e de débito) foram substituídos por outros de terceiros, havendo sido vítima do "golpe da troca de cartões" – Autor que se deu conta da troca de seu cartão de crédito ao receber uma notificação do banco réu sobre uma compra suspeita no valor de R\$ 7.599,99 – Fato que não pode ser reputado como fortuito interno. Responsabilidade civil – "Golpe da troca de cartões" - Existência, todavia, de falha na prestação de serviços do banco réu caracterizada pelo não bloqueio da operação realizada pelo estelionatário, em padrão destoante do perfil de utilização do autor, conforme constatado pelo próprio sistema de segurança da instituição financeira, que mandou mensagem ao autor alertando sobre a compra suspeita - Autor que faz jus ao reconhecimento da inexigibilidade da compra realizada no cartão de crédito, no valor de R\$ 7.599,99. Culpa concorrente – 'Golpe da troca de cartões' – Hipótese em que, no mesmo dia, terceiros realizaram outras operações ilegítimas com o cartão do autor, na função débito, no valor de R\$ 2.500,00, e saque em sua conta corrente de R\$ 670,00 – Contribuição do banco réu que permitiu a liberação de quantia superior ao limite diário do autor - Autor, que, por sua vez, atuou de forma negligente com o trato de seus cartões – Evidenciada a culpa concorrente, afigura-se adequada a partilha igualitária dos danos sofridos, especificamente quanto às aludidas transações. Responsabilidade civil - Dano moral – Negativa de estorno do valor contestado que não impôs ao autor mais do que mero aborrecimento - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral do autor – Inaplicabilidade da teoria do 'desvio produtivo' - Indenização por danos morais indevida – Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelo do banco réu e recurso adesivo do autor desprovidos” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1001667-26.2023.8.26.0704; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por fim, diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas do processo serão rateadas entre a autora e os réus, arcando os réus com o pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido pela autora (equivalente ao do empréstimo declarado nulo e da soma dos valores a serem restituídos em seu favor) e obtido pelos réus (equivalente ao valor pleiteado a título de indenização por danos morais), ressalvada a assistência judiciária.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

V – Dispositivo

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para condenar os réus, de forma solidária, a restituir o valor correspondente aos danos materiais sofridos pela autora, de R\$ 3.884,39 (três mil, oitocentos e oitenta e quatro reais e trinta e nove centavos), acrescidos de correção monetária pelo IPCA a partir das transferências e saques e juros de mora pela taxa utilizada para a composição dos juros embutidos na Selic (excluída a correção monetária) e para declarar a nulidade do financiamento do valor R\$ 6.400,00 (seis mil e quatrocentos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

reais), com devolução para a autora das parcelas por essa pagas, acrescidas de correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela Selic a partir da data de cada desconto, ressalvada a compensação, pelo Banco Itaú S.A., com o valor de R\$ 2.515,61 (dois mil, quinhentos e quinze reais) que permaneceu na conta da autora (fls. 06/07). Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas do processo serão rateadas entre a autora e os réus, arcando os réus com o pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido pela autora (equivalente ao do empréstimo declarado nulo e da soma dos valores a serem restituídos em seu favor) e obtido pelos réus (equivalente ao valor pleiteado a título de indenização por danos morais), ressalvada a assistência judiciária, devendo o valor dos honorários ser rateado igualmente.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica