



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000267072**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000648-43.2025.8.26.0177, da Comarca de Embu-Guaçu, em que é apelante EDMIR RUIZ, é apelado BANCO CREFISA S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 52598**

**APELAÇÃO Nº 1000648-43.2025.8.26.0177**

**APELANTE: EDMIR RUIZ (Assistência Judiciária)**

**APELADO: BANCO CREFISA S.A.**

**COMARCA: EMBU-GUAÇU**

**JUIZ: RILTON JOSE DOMINGUES**

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias não reconhecidas pelo requerente. Responsabilidade do correntista pelo uso, guarda, proteção e conservação da senha e dos dados do cartão magnético. Cartão trocado fora do estabelecimento bancário. Violação ao dever de guarda que contribuiu para que o autor fosse vítima da fraude noticiada. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 129/134, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos iniciais da ação de restituição de valores ajuizada por **EDMIR RUIZ** em face do **BANCO CREFISA S.A.**, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela o autor (fls. 137/145) sustentando, em síntese, que é beneficiário de conta corrente no banco réu e que, no dia 27 de março de 2025, por volta das 11h41, dirigiu-se ao Caixa eletrônico 24 horas que fica dentro do supermercado Vencedor, a fim de consultar o seu saldo bancário, quando dois indivíduos se aproximaram e informaram que ele havia deixado o sistema do caixa aberto. Afirma que, ao tentar digitar a sua senha para a realização da operação, percebeu que a senha estava sendo recusada pelo terminal e aparecia como inválida e que, então, um dos homens se ofereceu para ajudar, afirmando que poderia resolver o problema. Alega que, aproveitando-se da situação, o indivíduo teria pegado seu cartão sem sua autorização e se retirado rapidamente do local, voltando logo em seguida, tendo devolvido ao apelante um cartão falso. Defende que não forneceu a sua senha nem o seu cartão a eles nem a ninguém, mas que, ao se dirigir à unidade da Crefisa no mesmo dia do ocorrido, descobriu que seu cartão havia sido trocado e que tinham sido realizados saques no valor total de R\$ 4.140,00 de sua conta, o que ensejou a lavratura de boletim de ocorrência. Aduz que não agiu com culpa exclusiva, que tomou todas as cautelas que lhe cabiam, mas que a instituição financeira agiu com completa negligência, uma vez que, após tomar ciência do ocorrido nada fez; e defende falha na prestação do serviço, a ensejar a devolução dos valores indevidamente sacados de sua conta. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 149/152.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

O autor não reconhece a autoria de quatro transações realizadas em sua conta corrente, em terminal de autoatendimento, no dia 27/03/2025: quatro saques de R\$ 1.000,00 e um saque de R\$ 140,00 (fls. 05).

Narra na inicial que se dirigiu a um caixa eletrônico 24 horas, instalado no interior da loja do Supermercado Vencedor, no centro de Embu-Guaçu, a fim de consultar o seu saldo bancário, quando dois indivíduos se aproximaram e informaram que ele havia deixado o sistema do caixa aberto.

*Afirma que “Ao tentar digitar a sua senha para a realização da operação, percebeu que a senha estava sendo recusada pelo terminal e aparecia como invalida. Um dos homens, então se ofereceu para ajudar, afirmando que poderia resolver o problema. Aproveitando-se da situação, o indivíduo pegou o cartão bancário da vítima sem sua autorização e se retirou rapidamente do local voltando logo em seguida e devolvendo para o mesmo um cartão falso, conforme doc., em anexo. O requerente não forneceu a sua senha e nem o seu cartão para eles e nem para ninguém. No mesmo dia após o ocorrido, o*

*requerente dirigiu-se até a unidade da Crefisa para verificar o que estava acontecendo com seu cartão. Foi então informado que seu cartão havia sido trocado por um outro cartão. (...) Após ter sido constatada a troca do cartão, o requerente foi informado de que uma quantia aproximada de R\$ 4000,00 havia sido sacado de sua conta.” (fls. 04/05).*

É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco a que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Esse entendimento está consolidado na Súmula 479<sup>1</sup>.

Ocorre que, cabe ao correntista o dever de guarda e utilização de seu cartão magnético e da senha, de modo que deve mantê-lo em sua esfera de vigilância e, em casos de roubo, furto ou extravio, comunicar imediatamente a instituição financeira para que providencie o respectivo bloqueio impedindo que terceiros realizem operações bancárias.

No caso, temos uma situação concreta em que houve a prática de crime, ocorrido fora do estabelecimento do banco e que causou, lamentavelmente, prejuízos ao autor.

---

<sup>1</sup> 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.”

Verifica-se que na hipótese houve imprudência do titular do cartão, porquanto consta do boletim de ocorrência de fls. 21/22 que o demandante entregou seu cartão a terceiro desconhecido, que se retirou do local com o objeto, em violação ao dever de guarda.

Destaca-se que as operações contestadas pelo autor foram realizadas no mesmo dia em que o cartão foi trocado, porém antes que o banco fosse comunicado da fraude e bloqueasse o cartão do requerente.

Assim sendo, resta demonstrado que o autor violou o dever de guarda, assumindo o risco das consequências de sua conduta, que contribuiu para que fosse vítima do golpe noticiado.

Nesse sentido, já se manifestou esta Câmara:

*“APELAÇÃO - Responsabilidade civil - Ação de indenização por danos materiais e morais - Pretensão fundada na alegação de “golpe do cartão trocado” Operações bancárias - revelia da correntista - Sentença de parcial procedência - Preliminar de cerceamento de defesa afastada Fatos que ocorreram em ambiente no qual o banco não dispõe de poder de vigilância - Caixa eletrônico situado em dependência de loja de rede de supermercado Autora que dá atenção a estranhos no momento de utilização do terminal Ausência de qualquer cautela Responsabilidade objetiva não configurada Recurso do banco-réu para julgar improcedente a ação Prejudicado o recurso da autora” (TJSP, Apelação nº 1020135-17.2017.8.26.0003, 17ª Câmara de Direito Privado, Desembargador IRINEU FAVA, DJ 06/06/2018).*

Assim, não há que se imputar ao banco a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade pelo dano material sofrido pelo demandante, pois a fraude se deu por culpa exclusiva deste, sendo indevida a indenização por dano material, diante da ausência de falha na prestação de serviços.

Destarte, a r. sentença deve ser integralmente mantida.

Nos termos do § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários fixados para 15% sobre o valor da causa, observada a assistência judiciária concedida (fls. 43).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO ao recurso.**

**AFONSO BRÁZ**

**Relator**