



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000682-20.2025.8.26.0047

Registro: 2026.0000306956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1000682-20.2025.8.26.0047**, da Comarca de **Assis**, em que é **apelante ANA SILVIA CHIQUETO (JUSTIÇA GRATUITA)**, são **apelados BANCO CSF S/A e ATACADÃO S.A.**

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª 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 **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.**

São Paulo, 7 de abril de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000682-20.2025.8.26.0047

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**
Apelação Cível nº **1000682-20.2025.8.26.0047**
Apelante: **Ana Silvia Chiqueto**
Apelados: **Banco Csf S/A e Atacadão S.a**
Comarca: **Assis**
Juiz: **Dr^(a). Diogo Porto Vieira Bertolucci**

Justiça Gratuita

Voto nº 20616

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTENCIA DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Ausência de prova de que a parte ré tenha agido com as cautelas necessárias para obstar o evento danoso - Falha no sistema de segurança da requerida - Operações financeiras que destoam das movimentações realizadas pela autora - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Incidência da Súmula 479 do STJ - Requeridas que obstaram apenas parte das compras indevidas - Fato que importou no reconhecimento da fraude praticada em desfavor da consumidora - Aplicação do princípio do *Venire Contra Factum Proprium* - **DANO MATERIAL** - Comprovação - Comprovação da ausência de estorno das compras e do pagamento da fatura do cartão de crédito na qual as compras fraudulentas foram lançadas - Ressarcimento - Cabimento - **DANO MORAL** - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência em parte - RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 412/416, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível do Foro de Assis, Dr. Diogo Porto Vieira Bertolucci, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTENCIA DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** que **ANA SILVIA CHIQUETO** promove contra **BANCO CSF S/A** e **ATACADÃO S/A**. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte requerida, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça deferida a demandante.

Apela a autora (fls. 420/426), requerendo o provimento do recurso e a reforma da sentença para declarar inexigíveis os débitos relativos as compras fraudulentas realizadas com o cartão de crédito da autora nos valores de R\$ 2.900,00 (dois mil e novecentos reais) e de R\$ 1.900,00 (mil e novecentos reais), determinando o cancelamento definitivo de qualquer cobrança ou negativação deles decorrente e para condenar os réus no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Para tanto, aduz que teria sido vítima de golpe e que a responsabilidade das instituições requeridas estaria consubstanciada na omissão em obstar as operações financeiras fraudulentas ocorridas em seu prejuízo.

Recurso tempestivo, dispensado do preparo ante a gratuidade da justiça deferida a autora (fls. 78/80) e respondido (fls. 431/460).

É o relatório.

2. Narra a autora que após perceber um gotejamento de água na parte inferior do veículo, seu pai estacionou para verificar, momento no qual foi abordado por uma pessoa afirmando ser gerente de uma

concessionaria e que poderia ajudar indicando um mecânico.

Em pouco tempo chegou uma segunda pessoa afirmando ser o mecânico conhecido da primeira pessoa, que consertaria o automóvel pelo valor de R\$ 47,00 (quarenta e sete reais).

Tentou pagar pelo serviço com o cartão de crédito da autora, mas a operação não foi efetivada, pois, segundo o mecânico, o cartão estava com problemas.

Momentos depois a autora verificou que teriam sido realizadas duas compras nos valores de R\$ 2.900,00 (dois mil e novecentos reais) e de R\$ 1.900,00 (mil e novecentos reais) (fls. 31). Observou, ainda, a tentativa de realização de três outras compras, que não foram autorizadas pelo banco réu.

No mais, restou incontroverso nos autos que a autora se dirigiu a autoridade policial que lavrou o devido Boletim de Ocorrência (fls. 32).

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos, o Magistrado sentenciante ponderou:

“No caso dos autos, a análise detida dos documentos e das alegações das partes revela elementos que conduzem à conclusão pela inexistência de falha na prestação do serviço imputável às rés.

Com efeito, as transações impugnadas pela autora foram realizadas de modo presencial, mediante o uso físico do cartão de crédito e a digitação da senha pessoal, elemento de segurança de conhecimento exclusivo do titular do cartão.” (fls. 414).

Com efeito, respeitado o entendimento do MM. Magistrado de primeiro grau, força é convir que a o provimento em parte do recurso é medida que se aplica.

Assim estabelecido, imperioso recordar-se

que o caso em análise é regido pela legislação consumerista e isso, pois, na relação havida entre as partes a autora assume evidente posição de vulnerabilidade, hipossuficiência esta que é equilibrada pela aplicação do CODECON, na linha, pois, do quanto disposto no § 2º, do artigo 3º, do mesmo CDC e no enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Nesse diapasão, pertinente é frisar que a fraude é incontroversa, não importando no caso em testilha, que a operação questionada pela consumidora tenha sido realizada com uso de seu cartão magnético e senha.

Como é cediço, os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas. Aliás, sobreleva notar que os gastos da autora (fls. 34/39) divergem daquele praticado pelo falsário (fls. 31).

Outrossim, é salutar trazer à baila que a inobservância do perfil de compras da consumidora constitui negligência interna independente da fraude perpetrada para a obtenção do valor.

Não se pode perder de vista, que a falha na prestação de serviços dos réus se verifica, ademais, na quantidade de operações seguidas na função crédito e dos altos valores. Salta aos olhos o fato de terem ocorrido quatro compras de diferentes valores no interregno de aproximadamente 40 (quarenta) segundos, dentre as quais, duas delas foram aceitas pelo banco enquanto as outras duas negadas por ele.

Nessa esteira, bem de ver-se que a legitimidade da parte requerida para responder pelos danos reclamados pela autora é salutar.

Os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas, e além do mais, a natureza objetiva da responsabilidade das instituições requeridas, atuantes no sistema financeiro, impõe que elas assumam o risco inerente à tal atividade.

Entrementes, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil

das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. As instituições réis, ao disponibilizarem os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem auferir os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (**Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627**).

Assim, também, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: “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” (**REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ**).

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Em suma, “a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (**REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ**), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao

mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento ínsito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

De mais a mais, também incide na *fattispecie* o princípio do *Venire Contra Factum Proprium*, que tem por escopo fazer com que as partes contratantes, comportem-se de forma leal nas relações obrigacionais, de forma a preservar a confiança e a segurança jurídica, protegendo a expectativa gerada em relação à vontade na qual ela foi direcionada.

Em outras palavras, significa dizer que ao obstar apenas três, das cinco operações fraudulentas, falhou por não por não ter conseguido coibir todas as transações fraudulentas.

Destarte, diante de tais circunstâncias, anote-se que é devida pela parte ré a restituição do prejuízo material decorrente das compras fraudulentas efetivadas em nome da demandante, notadamente pela comprovação da ausência de estorno das compras e pela comprovação do pagamento da fatura do cartão de crédito na qual tais compras foram lançadas (fls. 30).

Nesse sentido, perfilha a jurisprudência desta

C. 38ª Câmara:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em descompasso com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Inexigibilidade do débito que se impõe. É indevida a restituição de valores ao demandante, tendo em vista que o mesmo não efetuou o pagamento da fatura do cartão de crédito, cuja cobrança foi suspensa em sede de tutela de urgência, até o julgamento da ação. Procedimento diverso configuraria bis in idem. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”
(Apelação Cível nº 1014871-19.2022.8.26.0011, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 22/08/2023, STJ).

Outrossim, tendo em vista que a autora teve que dispor de seu patrimônio para o pagamento da fatura com o alto valor da compra fraudulenta para não ver seu nome apontado junto aos órgãos de proteção ao crédito (fls. 47/48), melhor solução não há senão pela condenação da parte ré pelos danos extrapatrimoniais sofridos pela demandante.

Aliás, ainda que assim não fosse, não se pode perder de vista que é desnecessário se fazer prova quanto à ocorrência do dano moral tendo em vista que este é “*in re ipsa*”, existindo somente pela ofensa, especialmente pela cobrança indevida de valor.

De mais a mais, no tocante ao *quantum debeatur*, deve traduzir-se em valor que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo.

Necessita, em qualquer hipótese, ter presentes os princípios da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas, como balizas maiores na reparação devida.

No que concerne a fixação do montante indenizatório, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que “*o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso*” (REsp n. 173.366-SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 03.12.1998, STJ).

Atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem se ajusta a hipótese dos autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000682-20.2025.8.26.0047

Por derradeiro, é salutar trazer à baila que a presente Decisão, ao reformar a r. Sentença, alterou o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial, de forma que ele deverá ser redistribuído.

Ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **PROVIMENTO EM PARTE** do recurso da autora, para reformar em parte a sentença para: **a)** declarar inexigíveis as compras lançadas no cartão de crédito da autora em 01/10/2024, nos valores de R\$ 2.900,00 (dois mil e novecentos reais) e de R\$ 1.900,00 (mil e novecentos reais) (fls. 31); **b)** para condenar os réus, solidariamente, no ressarcimento do montante de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), corrigidos monetariamente da data do desembolso (24/10/2024) pelo IPCA, e com juros de mora aplicados nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA); e **c)** condenar a parte ré, solidariamente, no pagamento de indenização por danos morais em favor da requerente, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora a partir do v. Acórdão, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).

Alterado o ônus sucumbencial, condeno a parte ré no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor total da condenação.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator