



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001293143**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000846-89.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ELIANA DAS GRAÇAS MAIA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, TECNOLOGIA BANCARIA S/A e DIA BRASIL SOCIEDADE LIMITADA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº: 0178**

APELAÇÃO CÍVEL: nº 1000846-89.2025.8.26.0562

RECORRENTE: Eliana das Graças Maia

RECORRIDOS: Banco Bradesco S.A.; Tecnologia Bancária S.A. (Banco 24 Horas); Dia Brasil Sociedade Ltda.

COMARCA DE ORIGEM: Santos – 9ª Vara Cível

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude em caixa eletrônico do Banco 24 Horas instalado em supermercado. Autora idosa que fornece senha a terceiros após retenção do cartão. Transações fraudulentas totalizando R\$ 8.238,00, incluindo uso de cheque especial não contratado. Responsabilidade objetiva dos fornecedores. Falha na segurança do equipamento e ausência de bloqueio de operações fora do perfil. Culpa concorrente reconhecida. Restituição limitada à metade do prejuízo. Danos morais não configurados. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Eliana das Graças Maia em face de Banco Bradesco S.A., Tecnologia Bancária S.A. e Dia Brasil Sociedade Ltda., na qual se pleiteava a restituição da quantia de R\$ 8.238,00, supostamente subtraída mediante fraude ocorrida em caixa eletrônico do Banco 24 Horas instalado no Supermercado Dia, bem como indenização por danos morais não inferior a dez salários-mínimos.

O MM. Juízo de origem, sob a condução da Dra. Rejane Rodrigues Lage, reconheceu a inexistência de falha na prestação de serviços por parte das rés, concluindo pela culpa exclusiva da autora, que forneceu voluntariamente sua senha a terceiros, afastando o nexo causal entre a conduta das rés e o prejuízo experimentado. Com base nessa fundamentação, julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade deferida (fls. 75).

Recorre a autora (fls. 324/336), sustentando, em síntese, que houve falha na prestação de serviços por parte das rés, pois o terminal eletrônico apresentou

comportamento anômalo (retenção do cartão), circunstância que possibilitou a fraude, além da ausência de mecanismos eficazes para bloqueio de transações fora do perfil da consumidora e da disponibilização de cheque especial não contratado. Argumenta que a vulnerabilidade do sistema e a omissão das rés concorreram para o evento danoso, razão pela qual requer a reforma da sentença para condenar as rés à restituição integral do valor subtraído e ao pagamento de indenização por danos morais.

Tempestivo e isento de preparo (fls. 340), o recurso foi processado.

Em contrarrazões, os recorridos pugnam pela manutenção da sentença, reiterando a inexistência de falha na prestação de serviços, a culpa exclusiva da vítima e a ocorrência de fortuito externo, além de impugnarem o pedido de danos morais por ausência de comprovação de abalo relevante.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

Restou incontroverso nos autos que a autora, em 08/01/2025, ao tentar realizar saque em caixa eletrônico do Banco 24 Horas instalado no Supermercado Dia, teve seu cartão retido, ocasião em que, após contato telefônico com suposta central, forneceu dados pessoais e senha, circunstância que possibilitou a realização de duas transações fraudulentas, totalizando R\$ 8.238,00, conforme extratos juntados às fls. 18/20. Também é incontroverso que parte desse valor decorreu da utilização de limite de cheque especial não contratado pela autora.

A controvérsia reside em definir se as rés devem responder pelos prejuízos experimentados, à luz da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se a ocorrência configura culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do §3º do mesmo dispositivo.

O art. 14 do CDC dispõe: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”* O §3º do referido artigo estabelece que *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”*

Mostra-se necessário reconhecer a relação de consumo na espécie, uma vez que as partes encontram perfeita subsunção aos conceitos de consumidor e fornecedor trazidos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque, conforme a Súmula 297 do C.STJ, as regras normativas do Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis às Instituições Financeiras. Além de restar claro que o Supermercado Dia autorizou em seu estabelecimento a permanência de terminais eletrônicos para atendimento ao público, com o intuito de lucrar, haja em vista que o consumidor ao efetuar o saque de valores tem por consequência, muitas das vezes, gastar tais valores no estabelecimento.

Dessa forma, a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

No caso concreto, embora se reconheça que a autora contribuiu para o evento ao fornecer sua senha, não se pode desconsiderar a falha na prestação do serviço por parte das rés.

O terminal eletrônico apresentou comportamento anômalo (retenção do cartão), fato que denota vulnerabilidade do equipamento, e o ambiente físico não ofereceu suporte ou segurança mínima à consumidora, idosa, que permaneceu por longo período aguardando auxílio sem qualquer intervenção do estabelecimento. Ademais, a instituição financeira não adotou mecanismos eficazes para bloqueio de transações totalmente destoantes do perfil da correntista, tampouco comprovou comunicação prévia sobre a disponibilização de cheque especial, utilizado pelos fraudadores.

Tais circunstâncias evidenciam culpa concorrente entre a autora e as rés, nos termos do art. 945 do Código Civil, impondo-se a repartição proporcional do prejuízo.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Eg. Tribunal de Justiça admite a mitigação da responsabilidade objetiva quando demonstrada a concorrência de culpas, conforme se extrai dos precedentes abaixo:

*“APELAÇÃO – AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO CUMULADA COM REPETIÇÃO POR INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROVIMENTO – **Fraude***

*realizada em terminal eletrônico no interior de supermercado – Alegação de cerceamento de defesa – Não ocorrência – Relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade solidária do banco e do supermercado – Falha na prestação de serviços demonstrada – Responsabilidade objetiva dos réus – Teoria do risco da atividades – **Culpa concorrente** – Falta de zelo da autora – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Declaração de inexigibilidade e devolução de metade dos valores – Danos morais não configurados – Recurso dos autores DESPROVIDO e dos réus PARCIALMENTE PROVIDO para reduzir a indenização para metade dos valores sacados, de forma fraudulenta, da conta bancária do coautor.”*

(TJSP; Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025 – **g.n**)

*“Responsabilidade civil - Declaratória de inexigibilidade de débito c.c Indenizatória - Transações realizadas por terceiro - Acesso a cartão de crédito - **Golpe do motoboy** - Conduta da vítima como causa eficiente do dano - **Ausência de conduta preventiva do Banco réu** - Falha na prestação de serviços - Concorrência de causas. Como regra, exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, entregando ao agente infrator seu cartão de crédito (art. 14, § 3º, II, do CDC). No entanto, **o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, aumentando o limite de crédito e deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor.** Situação que configura concorrência de causas, a possibilitar repartição do prejuízo, nos termos do **art. 945 do CC**, aplicável aos casos que retratam responsabilidade objetiva do agente, em função da **teoria do risco da atividade**, art. 927 do mesmo diploma, mas reportam a ocorrência de circunstâncias outras, eficientes para a produção do resultado danoso. Ação parcialmente procedente. Recurso do réu provido, em parte, para restringir a condenação por danos materiais à metade do valor das operações questionadas e afastar a condenação*

por danos morais.” (TJSP; Apelação 1007136-08.2017.8.26.0011; Rel. Itamar Gaino; 21a Câmara de Direito Privado; j. 09/04/2018 – g.n)

*“FATO DO SERVIÇO. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DO MOTOBOY. COMPRAS EM DESACORDO COM O PERFIL DE CONSUMO DA CLIENTE. **CULPA CONCORRENTE DO BANCO NO SUCESSO DA FRAUDE.** 1. A autora não impugnou a alegação do banco, de que teria lhe informado haver entregue o cartão de crédito e senha a criminoso, que se fez passar por motoboy enviado à sua casa pelo banco para providências com relação a uma suposta clonagem. 2. No caso, foram seis compras realizadas no interregno de duas horas, em valores elevados, evidenciando operação fraudulenta. 3. Era de se esperar do banco, portanto, maior diligência em entrar em contato com a cliente e/ou realizar o bloqueio do cartão logo na primeira operação suspeita, porquanto totalmente em desacordo com os hábitos de consumo da cliente. 4. Sua omissão configura falha na prestação de serviços, na medida em que sua omissão e desídia contribuíram para o sucesso das operações fraudulentas. 5. Ao lojista, contudo, não pode ser imputada culpa, já que a compra teria sido realizada com uso de cartão e senha e aprovada pelo estabelecimento financeiro. 6. A autora não teve seu nome negativado e nenhum abalo ao seu nome, honra ou crédito demonstrado nos autos, não fazendo jus a reparação de danos morais. 7. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação 1017507-89.2016.8.26.0100; Rel. Melo Colombi; 14a Câmara de Direito Privado; j. 30/11/2017 – g.n).*

'RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação de serviços relativa a uso de cartão de crédito - Vítima de "**golpe**" - **Esquecimento do cartão junto ao caixa eletrônico** - Culpa concorrente do consumidor - **Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços** - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil - DANO MORAL - Inocorrência - Falha na prestação de serviços de cartão de crédito que foi causada pelo consumidor - Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude - Sentença reformada - Apelação parcialmente provida.' (Apelação no 1026086-92.2017.8.26.0196, Relator(a): José Tarciso Beraldo, Órgão julgador: 37a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 04/12/2018 – g.n).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E em assim sendo, deve cada parte suportar metade dos prejuízos materiais ocorridos, não havendo que se falar em danos morais diante da culpa concorrente da parte autora, devendo a r. sentença ser reformada parcialmente.

O instituto do dano moral não é remédio para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às adversidades da vida moderna, ainda mais quando a pessoa não se atenta às diversas notícias existentes na mídia acerca das diversas modalidades dos golpes bancários, como ao que foram submetidas.

Agora, se tivesse ocorrido algum fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação dor ou prejuízo à subsistência, poderia se cogitar sobre a possibilidade de reparação. Entretanto, esse não é o caso dos autos.

Ademais, os transtornos imateriais decorrentes da ação criminosa não podem ser imputados à instituição financeira, que, nesse caso, responde apenas pelo dano material.

Diante da concorrência de culpas, a restituição deve limitar-se à metade do valor subtraído, qual seja, R\$ 4.119,00, corrigidos monetariamente desde a data do desembolso e acrescidos de juros de mora.

Dito isto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 4.119,00, corrigido monetariamente desde o desembolso.

A correção monetária e os juros de mora da devolução dos valores, se dará pela Tabela Prática do Eg. TJ-SP e juros de mora de 1% ao mês, a partir do evento danoso (Súmula 54 do CSTJ), por se tratar de responsabilidade extracontratual, até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024, e após, à taxa estabelecida pelo artigo 406, do CC, alterado pela referida lei (correspondentes à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA).

Custas e despesas processuais devem ser igualmente distribuídas entre as partes, bem como ambas devem arcar com honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, fixados, por equidade, ante o ínfimo valor da causa em R\$ 1.500,00, observada a gratuidade de justiça concedida à parte autora.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho  
Apelação Cível nº 1000846-89.2025.8.26.0562 -Voto nº 0178



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**

**Relatora**