



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134016

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000984-29.2025.8.26.0474, da Comarca de Potirendaba, em que é apelante JESUS APARECIDO GARCIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.233

APELAÇÃO Nº 1000984-29.2025.8.26.0474

COMARCA DE POTIRENDABA

APTE.: JESUS APARECIDO GARCIA (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: BANCO BRADESCO S/A.

Ação de indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Alegação do autor de ter sido vítima do golpe da “troca do cartão” aplicado por vendedor ambulante – Operações financeiras realizadas por falsário com o uso do cartão de débito do autor – Autor que não pode produzir provas de fato negativo – Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil do consumidor – Súmula 479 do STJ – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo réu – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Dano material que comporta ser ressarcido – Dano moral, entretanto, não configurado – Vedação à banalização desta medida – Sentença reformada para julgar a ação procedente em parte – Recurso do autor parcialmente provido.

A r. sentença (fls. 168/175), proferida pelo douto Magistrado Marco Antônio Costa Neves Buchala, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por JESUS APARECIDO GARCIA contra BANCO BRADESCO S/A, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa, respeitada a gratuidade da justiça concedida.

Irresignado, apela o autor, defendendo a responsabilidade objetiva do banco no caso vertente, uma vez que jamais forneceu a senha do cartão para os criminosos e que, bem por isso, o golpe foi consumado por falha na prestação dos serviços da instituição financeira. Ressalta que as transações fraudulentas destoam do perfil de consumo do correntista. Requer ser indenizado pelos danos materiais e morais sofridos, notadamente diante do desequilíbrio emocional experimentado. Colaciona jurisprudência para respaldar suas alegações. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença (fls. 179/188).

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 192/205).

Recurso tempestivo, processado e recebido.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação, conforme relatado em sentença, afirmando que “em 01 de maio de 2025, o autor encontrava-se na cidade de Ubatuba/SP, acompanhado de sua esposa, em viagem de lazer, com o intuito de desfrutar das belezas naturais da região. Afirma que, por questões de segurança, optou por não portar dinheiro em espécie, utilizando exclusivamente o cartão do Banco Bradesco para realizar suas transações financeiras durante a estadia. Afirma que, no primeiro dia de passeio à praia, a esposa o autor manifestou interesse em adquirir uma canga (utensílio de praia), solicitando ao marido que realizasse a compra junto a um vendedor ambulante. Afirma que procedeu com o pagamento utilizando seu cartão de débito do Banco Bradesco. Contudo, ao tentar efetuar a transação, o vendedor informou que havia ocorrido um erro na transferência, atribuível a uma falha no sinal da máquina de cartão. Afirma que tal situação gerou um desconforto inicial, mas, confiando na solução rápida do problema, aceito a sugestão do vendedor de tentar novamente a operação utilizando uma máquina de cartão de um colega ambulante. Afirma que, na segunda tentativa, o segundo ambulante disse que a transação tinha dado certo, devolvendo o cartão ao autor, que não exigiu o comprovante, como é de costume. Afirma que, imaginando que tudo estivesse resolvido, prosseguiu com suas atividades sem maiores preocupações. Afirma que, minutos depois, ao tentar utilizar o cartão em outro estabelecimento, percebeu que o cartão em sua posse não era o seu, fato que gerou grande perplexidade e preocupação, momento em que percebeu que havia sido enganado pelo ambulante que lhe vendeu a canga, que trocou seu cartão por outro quase idêntico, pois esta havia sido a primeira transação que o autor fez com seu cartão, desde sua chegada em Ubatuba. Afirma que, imediatamente, consultou seu extrato bancário e constatou que transações não autorizadas haviam sido realizadas em um estabelecimento denominado “Banca Parque Vivamar”, próximo ao local em que estava, na vultosa quantia total de R\$7.350,00, que resultou em um saldo bancário negativo. Afirma que tais transações destoam completamente do padrão de transações do autor, não possuindo o réu nenhum mecanismo de segurança eficaz para

compelir a atuação dos criminosos. Afirma que imediatamente entrou em contato com o Banco Bradesco, contestando as compras não reconhecidas e solicitando o reembolso dos valores subtraídos e o bloqueio do cartão para evitar novas transações. Afirma que registrou Boletim de Ocorrência. Afirma que o reembolso lhe foi negado, sob a alegação de “fato exclusivo de terceiro/culpa exclusiva da vítima”, motivo pelo qual ingressou com a presente demanda. Por fim, pleiteou a condenação do banco requerido ao pagamento de danos materiais, na quantia de R\$7.350,00, correspondente às operações não reconhecidas pelo autor, quantia que deverá ser devidamente corrigida, além do pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$10.000,00. Atribuiu à causa o valor de R\$17.350,00. Juntou procuração e documentos (fls. 13-29).

A inicial foi recebida, tendo sido deferida a justiça gratuita, determinando-se a citação (fl. 30).

Devidamente citado (fl. 35), o Banco Bradesco réu ofertou contestação (fls. 97-123). Preliminarmente, alegou ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir. No mérito, afirma que o golpe narrado pela parte autora não foi praticado por funcionários do banco, mas sim por golpistas que utilizaram de engenharia social e valeram-se da imprudência da vítima. Afirma que as transações ocorreram com a utilização de chip e senha. Afirma que as compras não decorreram de nenhum defeito no cartão e/ou clonagem, mas foram presencialmente realizadas com a inserção do cartão com chip na maquineta e autorizadas por meio de senha. Afirma que, apesar da parte autora se encontra aborrecida com a situação, não pode atribuir essa responsabilidade ao banco réu, pois não teve nenhuma participação no evento, que ocorreu fora de suas dependências. Afirma tratar-se de culpa da parte consumidora e de terceiro. Discorre sobre o golpe da troca de cartão. Discorre sobre ausência de responsabilidade e de danos a serem indenizados. Discorre sobre a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Por fim, pleiteia a improcedência dos pedidos. Juntou procuração e documentos (fls. 124-146).

Houve réplica (fls. 150-159).

Instadas a especificarem as provas que pretendessem produzir (fl. 160), as partes se manifestaram nas fls. 163 e 167, tendo a parte autora pleiteado o julgamento antecipado da lide.”

O douto Magistrado houve por bem julgar improcedente a ação.

Com a devida vênia, referido entendimento não merece prosperar.

Note-se, inicialmente, que o presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: *“I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos 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”*.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou

de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum'! Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova” (autores cit., in “Manual de Direito do Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.

“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material” (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores supracitados, *“a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a 'peça fundamental' do direito do consumidor, é 'o ponto de partida' de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para*

as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção” (ob. cit., pág. 71).

No caso, além de ser evidente a hipossuficiência do demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura no caso.

Em face do que foi relatado pelo autor, não há como deixar de reconhecer que as operações que impugnou não foram por ele realizadas, por ter sido vítima de falsário que lhe aplicou o golpe da troca de cartão. Ainda que se leve em consideração que o golpe se perfez fora das dependências do banco, visto que ocorrido por vendedor ambulante na praia de Ubatuba/SP, o fato é que a instituição financeira não pode valer-se deste argumento para eliminar qualquer responsabilidade no caso vertente, porquanto disponibiliza seu serviço em diversas redes de atendimento em terminais 24 horas localizados em supermercados, shoppings, postos de gasolina, entre outros, e, se são locais de evidente ausência de segurança, a culpa não pode ser atribuída aos seus clientes consumidores. Além disso, ainda que se pudesse considerar que o autor deveria ter tido mais cuidado com o cartão, é de se verificar, porém, que esse tipo de golpe é praticado por pessoas habilidosas, sendo assim, é difícil perceber as artimanhas utilizadas pelos falsários.

Nesta hipótese, caberia ao banco réu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pelo demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma.

Além disso, as transações foram realizadas de maneira não usual pelo demandante, como se vê dos extratos juntados às fls. 26/28. As transações ocorreram numa sequência e em valores que evidenciam o claro intuito de aproveitar-se, no máximo, o uso do cartão do autor ou de seus dados.

Portanto, a simples assertiva de que a

realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do correntista não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva do autor por sua ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Note-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, com a utilização do cartão fornecido pelo banco, é conhecida, tal como se dá, notadamente, pelos diversos casos de troca de cartão, conforme tem sido noticiado pela imprensa em geral. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às operações em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, correto, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente. Cabe observar que se o sistema de segurança do banco fosse tão eficiente, teria ocorrido a verificação prévia de que tal operação foge em muito do perfil do cliente e, conseqüentemente, haveria o bloqueio do cartão.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“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” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela

Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento dos danos materiais sofridos pelo autor, nos termos da Súmula 479 do STJ, uma vez que tais valores encontram-se fora do seu perfil, o que caracteriza falha na prestação de seus serviços.

Deverá o réu, então, ressarcir o dano material sofrido pelo autor no valor de R\$ 7.350,00, a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e com juros de mora desde esta mesma data (Súmula n. 54 do E. STJ). Cabe observar neste aspecto que de acordo com o artigo 389, § único, e art. 406, ambos do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios incide a taxa legal (SELIC menos IPCA).

Entretanto, não há razão para ser deferido o pedido do demandante em relação à indenização de ordem moral, isto porque será ressarcido pelo prejuízo material experimentado.

Lamentavelmente, cada vez mais pessoas têm sido vítimas de golpes. Todavia, a esse respeito, a jurisprudência desta Corte não discrepa:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe de troca de cartões - Operações de débito e de compras com o cartão de crédito que foram feitas mediante fraude (substituição do cartão) no momento da utilização em caixa eletrônico disposto em estabelecimento comercial - Relação de consumo - Hipótese dos autos em que ficou reconhecida a culpa exclusiva da vítima na fragilização dos dados de segurança (senha pessoal) – Indenização dos danos materiais, no entanto, deferida em relação às operações consumadas após o bloqueio do plástico - Danos morais inexistentes, porque se tratou de ação de terceiros criminosos, não identificados. Inexistência de ofensa à dignidade da

autora, bastando a reparação parcial dos danos materiais. Precedente desta Câmara em tal sentido. Revogada, assim, a indenização dos danos morais. - RECURSOS DOS RÉUS PROVIDOS EM PARTE. - RECURSO ADESIVO DA AUTORA PREJUDICADO. (TJSP; Apelação Cível 1024446-75.2022.8.26.0100; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/02/2023; Data de Registro: 02/02/2023).

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Fraude bancária – Troca de cartão ocorrida em caixa eletrônico – Senha captada – Sentença de procedência – Apelo do réu – Ausência de cautela da autora, titular da conta, na guarda e uso do cartão magnético – Operações que não condizem com o perfil do cliente – Falha na prestação de serviço – Ocorrência de culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser assumido igualmente entre as partes – Indenização material devida pela metade – Repetição na forma simples – Danos morais não configurados – Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da autora – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001292-07.2022.8.26.0010; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2023; Data de Registro: 31/01/2023).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Contrato bancário - Responsabilidade civil – Fraude realizada em caixa eletrônico – Sentença de parcial procedência – Insurgência das partes – Réu que pretende a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente – Autor que requer a condenação do réu ao pagamento de dano moral – Descabimento – Terceiro fraudador que, a pretexto de auxiliar o autor com o caixa eletrônico, trocou o cartão de crédito da parte por outro magnético – Realização de empréstimo e posterior esgotamento da conta bancária pelo terceiro fraudador – Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno – Hipótese em que a natureza dos débitos realizados por terceiro destoam do perfil de transações ordinariamente realizadas pelo autor - Inexigibilidade dos débitos - Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes do E. TJSP - Necessidade de

ressarcimento das quantias indevidamente descontadas da conta corrente ou pagas pelo autor – Ausência, contudo, de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano – Inexistência de elementos que comprovem a inscrição do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito – Sentença mantida – RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1021080-50.2021.8.26.0007; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2023; Data de Registro: 25/01/2023).

Assim, independentemente de o réu ter permitido a realização de transações não habituais com o cartão do cliente, verifica-se que também foi vítima de golpe e vai ressarcir o autor pelo dano material que sofreu, tendo em vista o risco do negócio que deve suportar.

Ademais, não há nos autos demonstração de prejuízo moral ao demandante que fosse decorrente exclusivamente da conduta do réu.

Conclui-se, assim, que a irresignação do apelante merece ser parcialmente acolhida, a fim de reformar a r. sentença e julgar a ação procedente em parte, para condenar o réu ao ressarcimento do dano material sofrido pelo autor, conforme constou no corpo deste v. acórdão.

Em razão do resultado proclamado, as partes deverão ratear o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do *ex adverso* fixados em 20% do valor da condenação, observado, neste aspecto, o benefício da gratuidade da justiça concedido ao autor.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do autor.

Thiago de Siqueira
Relator