



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000277439

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001369-92.2025.8.26.0080, da Comarca de Cabreúva, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados JOSÉ FRANCISCO BUSTOS PEREZ e ANGELA MARIA LOPES PEREZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.444

Apelação: 1001369-92.2025.8.26.0080 – Cabreúva

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelados: José Francisco Bustos Perez e Angela Maria Lopes Perez

Juiz sentenciante: Aléssio Martins Gonçalves

RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. "GOLPE DA TROCA DE CARTÃO" EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO. Falha no dever de segurança e monitoramento de operações atípicas que destoam do perfil do consumidor. Transações sucessivas, de valores elevados e idênticos realizadas no mesmo estabelecimento, em relação ao perfil da parte consumidora. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Instituição financeira que não comprovou a regularidade das transações não logrando demonstrar os mecanismos de segurança adequados para efetuar o bloqueio preventivo das operações fora do perfil do cliente. Precedentes TJSP. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso do réu desprovido.

- I -

Na r. sentença às fls. 161/165, cujo relatório adoto, foram *julgados parcialmente procedentes* os pedidos desta ação movida por José Francisco Bustos Perez e Angela Maria Lopes Perez em face de Banco Bradesco S/A, para condenar o réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais no valor de R\$



9.905,84 com correção monetária e juros de mora a contar da citação.

O banco réu interpôs recurso (fls. 169/177), alegando, em suma, que o furto foi realizado fora das dependências bancárias, razão pela qual a guarda e segurança de cartões e senhas fugiriam de seu controle, afastando a responsabilidade objetiva pela prestação de serviço.

Contrarrazões da parte autora às fls. 460/497, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

- II -

Em primeiro lugar, rejeita-se a preliminar de ausência de impugnação específica, uma vez que as razões recursais enfrentaram diretamente os fundamentos da decisão recorrida, atendendo aos requisitos exigidos pela norma processual.

Trata-se de ação em que se visa à declaração de inexigibilidade de débito e à reparação por danos materiais e morais.

O autor aduz que foi vítima de transações atípicas após utilizar terminal de autoatendimento (caixa da rede 24 horas) localizado num supermercado, em que apareceu uma mensagem de 'atualização de cartão', momento em que dois indivíduos o abordaram para oferecer ajuda e trocaram o cartão de crédito da vítima sem que esta percebesse e, após, efetuaram duas operações nos valores de R\$ 4.952,92, totalizando R\$ 9.905,84.

O evento, ocorrido em 17/04/2025, foi

devidamente registrado em Boletim de Ocorrência (fls. 35/37).

Pelo documento de fl. 56, observa-se que às 10h18 daquela data, a conta apresentava um saldo devedor de R\$ 4.620,87.

No caso, o serviço de caixas eletrônicos em áreas externas de supermercados integra a cadeia de serviço pela qual o banco responde pela sua prestação.

Sem prejuízo, a falha na prestação do serviço decorre da ausência de medidas adequadas de segurança pelo banco réu para efetuar o bloqueio preventivo das operações atípicas, em relação ao perfil do consumidor, como as do caso concreto de idêntico valor (R\$ 4.952,92) e num mesmo estabelecimento (Cabreúva Loterias LT), tendo a segunda sido autorizada mesmo sem a existência de saldo disponível.

As transações realizadas de forma sucessiva destoam do perfil de consumo da parte autora. Observa-se dos extratos anteriores (fls. 39/55), que aquele local não era frequentado pela parte nos últimos meses e, quanto aos gastos, os valores debitados estão muito acima da movimentação usual.

Se o banco alega que a operação é segura, ele não poderia ter permitido que dois débitos de quase 5 mil reais idênticos e sucessivos fossem realizados no mesmo estabelecimento, sem que houvesse saldo disponível na conta após a primeira operação.

O esforço da parte autora, ao realizar os resgates de suas aplicações financeiras (fl. 54) para cobrir o saldo negativo demonstra a boa-fé da vítima na tentativa de mitigar o prejuízo.

Ademais, não foi juntado aos autos nenhum

elemento de prova que demonstrasse a anuência da parte autora na liberação do cheque especial.

O sistema de segurança do réu não foi capaz de detectar operações vultosas e sucessivas que, além de destoarem do perfil histórico da correntista, foram autorizadas com a liberação do limite de cheque especial.

A falha no monitoramento do perfil de consumo configura a falha na prestação do serviço, pelo que responde o banco réu, à vista do precedente da Corte Especial do STJ, REsp 2.222.059/SP: *“As instituições de pagamento, assim como as instituições financeiras, têm o dever de desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista configura defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição**”*.

A ocorrência de fraudes decorrentes da falha na prestação de serviço configura fortuito interno, incidindo a Teoria do Risco do Empreendimento, pois verifica-se a deficiência dos mecanismos de segurança e monitoramento que a instituição tem o dever de manter.

A responsabilidade da instituição financeira, assim, é objetiva nos termos do art. 14, do CDC e Súmula 479, do 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”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não obstante as alegações recursais, o réu não se desincumbiu do seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC) pois não trouxe aos autos qualquer elemento de prova capaz de justificar a regularidade dos débitos ou afastar sua responsabilidade objetiva.

Conforme já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. Golpe da "troca de cartão" praticado por terceiro ao assessorar a cliente em caixa eletrônico existente no exterior de supermercado. Superveniência de transação fraudulenta com o cartão da vítima. Reconhecida a existência de responsabilidade da instituição financeira por falha no dever de segurança. Confirmada a condenação do banco a restituir o valor subtraído e indenizar danos morais. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1030608-12.2024.8.26.0005; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de

cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operação atípica. Demandante que não reconheceu a compra em mensagem encaminhada pelo banco via WhatsApp, dentro do prazo assinalado para tanto. Operação em descompasso com o perfil do requerente, quanto ao valor de compras parceladas. 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. Precedentes. Invalidez da operação realizada. Necessária a restituição dos valores indevidamente cobrados e pagos na fatura do cartão de crédito. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1081983-61.2024.8.26.0002; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026)

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. (TJSP; Apelação Cível 1000984-29.2025.8.26.0474; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 25/02/2026; Data de Registro: 25/02/2026)

Daí por que, respeitado entendimento em contrário, o recurso não pode ser acolhido.

Nesses termos, a r. sentença fica mantida integralmente inclusive pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Na forma do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários de advogado em favor da parte autora para 20 % sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso nos exatos termos acima examinados.

LUIZ ARCURI
RELATOR