



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000216053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001605-92.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MATHEUS RODRIGUES BARBOSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E BOTTO MUSCARI.

São Paulo, 13 de março de 2026.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1001605-92.2025.8.26.0161

COMARCA DE DIADEMA

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MATHEUS RODRIGUES BARBOSA

VOTO 59960

APELAÇÃO – CONSUMIDOR – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU.

1. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação de consumo – Golpe em terminal de atendimento, conhecido como golpe do “chupa-cabra” – Operações bancárias promovidas por fraudadores com o cartão bancário do autor após a retenção do plástico por terminal de autoatendimento - Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479/STJ – Risco proveito – Ausência de excludentes de ilicitude – Falha no dever de segurança evidenciada – Alegação de culpa exclusiva da vítima afastada, porquanto a fraude ocorreu no ambiente de responsabilidade do banco, que deve resguardar a integridade das operações e a segurança nos seus terminais – Débito consecutivos estranhos ao padrão de uso do correntista – Inexistência de prova da contribuição do correntista para o desvio de informações sensíveis – Restituição do indébito devida.

2. DANOS MORAIS – Ocorrência – Situação que extrapola o mero dissabor cotidiano – Falha na prestação do serviço que ultrapassa o mero aborrecimento, gerando aflição e angústia ante a privação indevida de recursos financeiros - Recusa à solução extrajudicial da controvérsia – Dano moral configurado – Pretensão do banco réu à redução do “quantum” indenizatório – Descabimento – Indenização fixada na origem, em cinco mil reais, que se mostra adequada, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **BANCO BRADESCO S/A** contra a r. sentença a de fls. 169/179, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada por **MATHEUS RODRIGUES BARBOSA**, para “(i) condenar o réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 11.928,41, com correção monetária a contar da data das realização das respectivas operações indevidas e

acrescidos de juros de mora ao mês a partir da citação; e (ii) condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação supra, com correção monetária desde a presente data e acrescida de juros de mora ao mês, a partir da citação". Sucumbente, o réu foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Em seu recurso, o banco sustenta a estrita regularidade das operações financeiras impugnadas, as quais teriam sido efetivadas mediante a indispensável leitura de cartão físico provido de *chip* de segurança e a aposição de senha pessoal e intransferível do correntista, o que afastaria qualquer tese de falha sistêmica. Sustenta, outrossim, a incidência da excludente de responsabilidade civil por culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro, argumentando que a consecução do delito —perpetrado mediante o suposto uso de dispositivo fraudulento acoplado ao terminal ("chupa-cabra") ou abordagem por estelionatários —decorreu unicamente da quebra do dever de guarda e cautela do próprio autor, frisando que a instituição não afixa números telefônicos de suporte em seus caixas eletrônicos, o que evidenciaria a negligência do consumidor ao aceitar auxílio de estranhos ou contatar falsa central. Ademais, o recorrente rechaça a condenação imposta ao aduzir a ausência de comprovação idônea dos danos materiais e a incorrência de abalo moral indenizável, qualificando o evento como mero dissabor cotidiano incapaz de gerar dano *in re ipsa*; subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório fixado a título de danos extrapatrimoniais, por reputá-lo desproporcional e gerador de enriquecimento sem causa, bem como pleiteia a readequação do termo inicial de fluência dos juros moratórios (cf. fls. 183/200).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (cf. fls. 209/214).

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

Impende consignar, inicialmente, que ao caso concreto aplicam-

se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois a questão se refere ao fornecimento, pelo banco, de serviços junto ao mercado de consumo, sustentando a contraparte ser vítima de tal prestação de serviços (CDC, art. 2º, *caput*, 3 e 17).

Anote-se que o CDC também se aplica às instituições financeiras, na esteira do entendimento sumulado do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 297): “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A controvérsia cinge-se à verificação de falha na prestação dos serviços bancários decorrente de fraude perpetrada por terceiros em desfavor do autor, que aplicaram golpe envolvendo terminal de atendimento adulterado, popularmente conhecido como "chupa-cabra".

Narrou o autor que teve seu cartão magnético retido em um dos caixas eletrônicos do banco e entrar em contato com o número informado na máquina de autoatendimento, não logrou êxito em recuperar o cartão, tendo sido orientado na ocasião a comparecer na agência no próximo dia útil. Aduziu, contudo, que, no dia seguinte, ao acessar a sua conta via aplicativo do banco, deparou-se com diversas transações não reconhecidas, no importe total de R\$ 11.928,41 e que, embora tenha contestado os débitos, não logrou êxito no estorno dos valores.

A jurisprudência consolidada a respeito de falhas na prestação de serviço desta natureza é no sentido do reconhecimento da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com base no art. 14 do CDC, e no princípio do risco-proveito.

Desta forma, tem-se que os prestadores de serviço devem responder, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência dos defeitos na prestação dos serviços.

Especificamente no tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento jurisprudencial sumulado no âmbito do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 479), *verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fundamenta-se, tal entendimento, no risco assumido pelos bancos com vistas ao proveito do exercício de sua atividade empresarial. Não se fala, todavia, em responsabilização pelo risco integral, que afastaria até mesmo a possibilidade do reconhecimento de excludentes de ilicitude.

No caso dos autos, tem-se que a consumação do golpe ocorreu dentro do estabelecimento bancário, em terminal de autoatendimento, e o banco apelante não logrou êxito em comprovar que o apelado forneceu senha aos falsários, sendo verossímil a tese de instalação de equipamento fraudador no terminal.

Assim, não prospera a tese defensiva de culpa exclusiva da vítima. A alegação genérica de que as transações foram realizadas mediante uso de cartão com *chip* e senha não é suficiente, por si só e desacompanhada de demais elementos probatórios, para eximir o banco de sua responsabilidade, especialmente quando o evento fraudulento tem origem no interior de suas dependências (terminais de autoatendimento) ou por meio de falhas em seus sistemas de monitoramento de risco.

É dever inerente à atividade bancária garantir a segurança e a inviolabilidade de seus terminais e canais de atendimento, obstando a atuação de fraudadores que instalam dispositivos de captura de dados ou abordam clientes de forma indevida. Se o aparato de segurança fornecido pelo banco foi burlado, configurado está o fortuito interno, caracterizando-se o defeito na prestação do serviço.

Não bastasse isso, as operações contestadas destoam do perfil de consumo do correntista, pois se tratam de quatro operações em alto valor, todas realizadas de forma sequencial e no mesmo dia, que somaram a quantia de R\$ 11.928,41 (cf. fls. 39/48), o que deveria ter acionado os mecanismos preventivos de bloqueio ou verificação de autenticidade da instituição financeira, fato inócidente à espécie.

Nesse sentido, precedentes deste egrégio Tribunal de Justiça:

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória c/c repetição de indébito e danos morais. Golpe do cartão retido em caixa eletrônico

("chupa cabra"). Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Dano material configurado. Dano moral e desvio produtivo. Não configuração. Falha que configura mero dissabor. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização, para declarar inexistentes e inexigíveis contratações e obrigações decorrentes de fraude bancária sofrida pela autora em terminal de autoatendimento no interior de agência, bem como para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, rejeitado o pedido contraposto, com posterior integração da sentença para incluir a condenação por danos materiais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros no interior de agência, apesar da alegação de culpa exclusiva da vítima; e (ii) estabelecer se os fatos narrados configuram dano moral indenizável ou mero aborrecimento, bem como a adequação do quantum fixado. III. Razões de decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, incidindo o CDC, com responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço. 4. A fraude conhecida como "golpe do cartão retido", ocorrida no interior da agência bancária, caracteriza fortuito interno, inserido no risco da atividade econômica desenvolvida pelo banco. 5. As transações realizadas em curtíssimo espaço de tempo, no mesmo dia, com valores expressivos e incompatíveis com o perfil de consumo da correntista, evidenciam falha no dever de segurança e vigilância da instituição financeira. 6. A simples alegação de utilização de cartão com chip e senha pessoal não é suficiente para afastar a responsabilidade do banco, que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das operações. 7. Não se configura culpa exclusiva ou concorrente da vítima, pois a autora foi abordada dentro da agência e seguiu orientações de suposta central telefônica, sem assunção consciente de risco. 8. A falha na prestação do serviço, embora reconhecida, não gerou repercussões suficientes para caracterizar dano moral indenizável, ausentes elementos de abalo psicológico intenso, negatização do nome ou outros desdobramentos relevantes, tratando-se de mero dissabor. IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14, caput e § 3º, II, e § 1º; CC/2002, arts. 188, I, 405 e 944; CPC, arts. 373, I, e 1.021, § 3º; Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmulas 43, 362 e 479; STJ, REsp nº 2.220.333/DF. TJSP,

Apelação Cível nº 1002004-81.2023.8.26.0003; Apelação Cível nº 1034660-57.2023.8.26.0564; Apelação Cível nº 1012276-44.2024.8.26.0248. (TJSP; Apelação Cível 1007964-61.2024.8.26.0624; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROVIMENTO DO RECURSO. I. Caso em exame A sentença julgou improcedente o pedido de indenização formulado pelo autor, que foi vítima do "golpe do falso funcionário" dentro de uma agência bancária. O autor recorreu, alegando que o crime foi cometido com a utilização de um dispositivo "chupa-cabra" e que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança, especialmente por não ter um funcionário presente para auxiliá-lo. Ele pleiteia a responsabilização do banco por danos materiais e morais. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos materiais e morais sofridos pelo autor, em decorrência de fraude praticada por terceiro, mediante falha de segurança no ambiente de sua agência, o que configuraria fortuito interno. III. Razões de decidir 3. Aplica-se ao caso a Teoria da Responsabilidade Objetiva do fornecedor, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, na qual o fornecedor de serviços responde pelos danos decorrentes do risco de sua atividade. 4. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial Repetitivo 1.197.929/PR e na Súmula 479, consolidou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento. 5. A fraude, ocorrida dentro da agência bancária, com a utilização de dispositivo "chupa-cabra" e a atuação de um falso funcionário, configura falha na segurança e no dever de vigilância da instituição, que não disponibilizou qualquer empregado para orientação e assistência. 6. A falha de segurança do banco é evidenciada pela falta de controle sobre o ambiente interno da agência, permitindo a atuação de criminosos e a manipulação de clientes vulneráveis, como o autor, que é pessoa idosa e com pouca familiaridade com dispositivos eletrônicos. 7. O dano moral é evidente e se comprova por si só, uma vez que o episódio causou transtornos e abalos que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, especialmente considerando o

considerável valor das operações e a recusa do banco em resolver o problema administrativamente. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiros dentro de suas agências, uma vez que tais eventos constituem fortuito interno, inerente ao risco do negócio. 2. A ausência de medidas de segurança e vigilância eficazes, que permitam a atuação de criminosos em terminais de autoatendimento, configura falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar por danos materiais e morais." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR e Súmula 479. (TJSP; Apelação Cível 1000893-19.2025.8.26.0318; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2025; Data de Registro: 03/09/2025)

*Apelação. Ação de inexigibilidade de valores e indenização por danos morais e materiais. **Golpe da troca do cartão de crédito.** Débitos não reconhecidos pelo correntista. Garantia de segurança pelo Código de Defesa do Consumidor. Regularidade das transações bancárias não comprovadas pelo réu. Mecanismos de segurança da instituição financeira não utilizados ou insuficientes para evitar o prejuízo. Fraude evidente. **Transações de valores altos, em sequência, fugindo do padrão de operações bancárias apresentado pelo autor.** Alegação de que a utilização de cartão e senha é suficientemente segura, que não prospera. Sistema de proteção de dados não imune a falhas. **Risco da atividade. Obrigação da instituição financeira de se modernizar para combater tais fraudes. Falha na prestação de serviços.** Inteligência do art. 14 do CDC. Infração ao art. 8º do CDC. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Danos morais. Ocorrência. Dano "in re ipsa". Sentença mantida. Recurso improvido.*

(TJSP; Apelação Cível 1012771-45.2018.8.26.0007; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2022; Data de Registro: 06/09/2022)

As excludentes de responsabilidade alegadas pelo banco não se mostram convincentes. As máximas de experiência cotidianas evidenciam que os cartões bancários estão longe de ser infalíveis e invioláveis. Também não foi comprovada a contribuição ou desídia do apelado para a consumação do golpe.

Por conseguinte, devidamente caracterizada a falha na prestação

do serviço e não comprovada qualquer das excludentes do art. 14, § 3º, do CDC, impõe-se o dever de reparar os danos materiais suportados pelo apelado, restituindo-se os valores indevidamente descontados de seu patrimônio, tal como bem delineado na r. sentença.

A situação vivenciada pelo consumidor, por sua vez, não pode ser considerado mero inadimplemento contratual, ou situação cotidiana sem desdobramentos outros.

Imprescindível consignar que é a confiança, a sensação de proteção de seus recursos financeiros, que leva os particulares, principalmente os mais humildes, a abrirem contas em conglomerados financeiros.

A privação indevida de recursos financeiros, somada à quebra de confiança e a inconcebível recusa à solução extrajudicial da nítida fraude são motivos idôneos a configurar a responsabilidade civil, pois extrapolam os limites do mero aborrecimento cotidiano, atingindo a esfera dos direitos da personalidade e configurando o dever de indenizar.

A inquietação, preocupação e desassossego vivenciados pelo autor, no caso em questão, não podem ser tratados como mero aborrecimento.

No tema:

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do demandado. GOLPE DO "CHUPA-CABRA". APRISIONAMENTO DO CARTÃO MAGNÉTICO EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO. Alegação de que as operações impugnadas foram realizadas mediante senha pessoal. Não acolhimento. Cabia ao demandado demonstrar a inocorrência dos eventos narrados e/ou a ausência da falha de segurança apontada, ônus do qual não se desincumbiu. Ainda que as transações tenham sido realizadas mediante senha pessoal da autora, não é possível concluir que necessariamente foram por ela efetuadas, visto que as fraudes ocorridas mediante o aprisionamento do cartão em máquinas de autoatendimento também são capazes de identificar e gravar a senha utilizada pelo cliente anteriormente. DANOS MORAIS. Pedido de afastamento ou redução. Não acolhimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, montante que se mostra proporcional às peculiaridades do caso e adequado à precípua

função compensatória do instituto. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Pedido subsidiário para que a repetição se dê na forma simples. Desprovisamento. A repetição em dobro prevista no art. 42, § único do CDC não se pressupõe a ocorrência de má-fé subjetiva, bastando a má-fé objetiva, presente na hipótese, dada a abusividade das cobranças. Aplicação do entendimento proferido pelo STJ no EAREsp nº 676.608/RS. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1011274-85.2024.8.26.0071; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2025; Data de Registro: 26/05/2025)

Presentes os danos morais e, inafastável o dever de indenizar, notadamente por dizer o imbróglcio com fortuito interno (súmula do c. STJ, verbete 497) à relação de consumo, resta analisar o *quantum* indenizatório.

O dano moral não pode ser recomposto, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167).

No corpo deste v. acórdão está explicitado: “O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, diante da pujança econômica do apelante e a natureza dos fatos narrados, entende-se adequada a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais ora arbitrados em cinco mil reais, montante este a ser corrigido monetariamente da data da prolação da sentença, e acrescido de juros de mora legais, da citação.

Nesse cenário, fica integralmente mantida a r. sentença, tal como prolatada, majorando-se os honorários advocatícios arbitrados em desfavor do banco réu de 10% para 15% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator