



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000300761

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002249-15.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado VIVIANE RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A e Apelado GOSHME SOLUÇÕES PARA INTERNET LTDA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do banco réu e negaram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1002249-15.2025.8.26.0006

Apelantes e reciprocamente apelados: Viviane Rodrigues e Banco do Brasil S/A

Apelado: Goshme Soluções para Internet Ltda. – ME (JusBrasil)

Voto nº 10148

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da “troca do cartão” seguido de golpe do “falso advogado”. Ação indenizatória parcialmente procedente. Inconformismo da autora e do banco réu. No primeiro golpe, o cartão da autora foi trocado por ambulante durante compra, resultando em operações fraudulentas. Caracterizado fortuito interno e falha na segurança bancária pela autorização de transações fora do perfil da consumidora, sem bloqueio ou confirmação prévia. Responsabilidade objetiva do banco (Súmula STJ 479). Culpa concorrente da autora caracterizada. Falha no dever de guarda do plástico e demora na apuração e comunicação dos fatos ao banco. Aplicação do art. 945 do CC. Equivalência das falhas que impõe divisão igualitária dos prejuízos. Determinado o estorno/devolução de 50% de valores de compras e tarifas. Danos morais afastados, pois a autora contribuiu para o evento e não comprovou violação extrapatrimonial. No segundo golpe, a autora seguiu instruções de suposto advogado e realizou transferências via PIX para desconhecidos. Ausência de prova de que o contato decorreu de vazamento de dados da plataforma da corré (JusBrasil). Conduta imprudente da consumidora quanto à verificação da identidade do interlocutor. Fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurados. Ausência de responsabilidade dos corréus. **Recurso do banco parcialmente provido e recurso da autora desprovido.**

Da respeitável sentença integrada (fls. 472/9 e 491) de relatório adotado de parcial procedência de ação declaratória de inexigibilidade de débito, restituição de indébito e reparação de danos morais apelam a autora e o banco réu.

A autora alega a responsabilidade da corré JusBrasil, ante a falha na administração do cadastro de seu 'site', pois permitiu que estelionatários tivessem acesso ao caso da apelante e seu telefone de contato, dando azo ao golpe. Pretende a reforma, inclusive para determinar a devolução dos valores do cheque especial pelo réu Banco do Brasil e majoração dos danos morais.

O banco réu alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a ausência de falha bancária e culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ante a ausência de cuidado e guarda de seu cartão, senhas e informações pessoais, bem como inexistência de danos materiais e morais. Subsidiariamente, pretende a redução da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparação arbitrada.

Recursos formalmente em ordem.

É o relatório.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva, pois as transações impugnadas envolveram cartão e conta administrada pelo banco réu, razão pela qual integra a relação de consumo e, em tese, pode ser responsável por eventual defeito na prestação dos serviços (art. 7º e 14 do CDC).

Quanto ao mérito, segundo a petição inicial, a autora é correntista do réu e, em 11/2/2025, ao realizar compras numa barraca de rua, tentou pagar com cartão, digitando a senha, mas o aparelho apresentou erro, oportunidade em que seu cartão foi trocado sem que percebesse. Apenas no dia seguinte percebeu a existência do golpe, ao receber notificações sobre transações fraudulentas consistentes em compras de crédito e débito no valor de R\$ 19.951,64.

Ainda, consta que a autora acessou o 'site' da corre JusBrasil, realizou o preenchimento de formulário com informações sobre seu caso, a pretexto de receber contato de advogados cadastrados na plataforma. Aponta que terceiro, sedizente advogado cadastrado na plataforma da ré, de nome Marcelo, entrou em contato via "WhatsApp" e exigiu o pagamento de valores para solucionar o caso, de modo que transferiu a quantia de R\$ 2.502,00 para Lucas Silva Santos e, depois, não recebeu mais informações.

No que se refere ao primeiro golpe sofrido, popularmente conhecido como golpe da troca de cartões, verifica-se culpa concorrente da autora e do réu.

Embora a autora não tenha agido com toda cautela e diligência necessárias por entregar o cartão e, mais ainda, não conferir se o cartão devolvido pelo ambulante (fls. 67/8) era mesmo o seu, verifica-se defeito do serviço do réu, que não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada.

Não há provas de que as transações realizadas de forma sequencial, no mesmo dia, em valores expressivos e fora do horário comercial eram compatíveis com o perfil de consumo da autora, de modo que devem ser consideradas atípicas e, portanto, aptas ao acionamento do sistema de combate às fraudes da instituição financeira e tomada de medidas cautelares, como o bloqueio preventivo ou a prévia confirmação da legitimidade das operações antes das autorizações.

Ademais, não se vislumbram indícios de entrega voluntária de dados pessoais ou senha do cartão com "chip". Aparentemente, a senha foi obtida por falha do sistema de segurança bancário que não protegeu legitimamente as informações sigilosas da autora.

Por outras palavras, depois da troca de cartão, a instituição bancária permitiu operações atípicas, sem adotar medidas cautelares de bloqueio ou prévia

confirmação e, com isso, contribuiu para o sucesso do golpe.

Assim, a responsabilidade objetiva do banco réu há de ser reconhecida, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479.

Por outras palavras, o réu responde pela segurança dos valores depositados pela cliente, dever inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

O art. 14 do CDC somente permite a exclusão da responsabilidade dos fornecedores nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, a culpa concorrente da consumidora, aqui configurada, não é suficiente para excluir a responsabilidade da instituição bancária.

A análise das circunstâncias do caso revela a existência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a omissão do banco réu em bem cumprir sua obrigação de guarda de valores, de proteção e segurança em suas atividades.

Entretanto, o valor da reparação dos danos materiais merece reparo.

Como apontado anteriormente, a autora não agiu com toda cautela e diligência necessárias por entregar o cartão e, mais ainda, não conferir se o cartão devolvido pelo ambulante (fls. 67/8) era mesmo o seu, bem como apenas apurar a existência da troca do plástico após as compras impugnadas.

Diante desta dinâmica, correto reconhecer a culpa concorrente, pois a consumidora deixou que terceira pessoa se apossasse de seu cartão, sem se certificar de que se tratava do plástico correto quando da devolução.

Constata-se que a conduta da vítima mostra-se relevante e decisiva, sem a qual, juntamente com a falha da instituição financeira, o golpe não teria ocorrido, pois não haveria acesso ao plástico e realização das transações impugnadas.

Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual “*se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*”, mas não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

A respeito, **“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL, FUNDADA EM COMPRAS REALIZADOS POR TERCEIRO MEDIANTE USO DE CARTÃO DE TITULARIDADE DO AUTOR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. (...) AUSÊNCIA DE CAUTELA DO AUTOR QUE AO REALIZAR COMPRA DE AMBULANTE EM VIA PÚBLICA, NÃO SE ATENTOU PARA O FATO DE QUE LHE FOI DEVOLVIDO UM CARTÃO DE OUTRA PESSOA. O VENDEDOR SE**

APROVEITOU DA SITUAÇÃO PARA APLICAR O CHAMADO "GOLPE DA TROCA DE CARTÕES". RESPONSABILIDADE CONCORRENTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR NÃO TER AGIDO COM CAUTELA AO AUTORIZAR COMPRAS EM VALORES QUE DESTOAVAM DO PADRÃO DE CONSUMO DIÁRIO DO AUTOR. CARTÃO DE CRÉDITO COM LIMITE FLEXÍVEL, O QUE DEVERIA ENSEJAR MAIOR ATENÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SOBRE AS OPERAÇÕES REALIZADAS. REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA PARA CONDENAR O BANCO À RESTITUIÇÃO DE METADE DO VALOR TOTAL DAS OPERAÇÕES FRAUDULENTAS OCORRIDAS NO CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1003024-18.2020.8.26.0002; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2020; Data de Registro: 22/09/2020).

“APELAÇÃO – AÇÃO COM PRETENSÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES – RELAÇÃO DE CONSUMO – GOLPE DA TROCA DE CARTÃO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO – CULPA CONCORRENTE – Sentença de improcedência – Insurgência da autora (apelante) – Alegação de responsabilidade objetiva do banco apelado – Elementos dos autos que evidenciam a culpa concorrente das partes na perpetração do golpe da troca de cartão – Autora que, ao deixar de perceber a troca do cartão que lhe foi devolvido pelo ambulante e ao permitir que este visualizasse a sua senha, contribuiu para a concretização da fraude – Banco que, apesar de prontamente cientificado da fraude pela cliente, deixou de bloquear preventivamente as transações contestadas e de acionar o seu sistema de segurança interno – Operações com evidente desvio do padrão de consumo da autora que não foram sustadas pelo banco – Dever anexo decorrente da boa-fé contratual não cumprido pela instituição financeira - Responsabilidade objetiva do banco que decorre de sua atividade econômica (CDC, art 14, e Súmula 479 do STJ) - Culpa concorrente – Reconhecimento (CC/02, art. 945) – Declaração de inexigibilidade de 50% dos valores objeto das operações contestadas pela apelante – Precedentes do C. STJ e desta C. Câmara julgadora – Sentença reformada em parte, com sucumbência recíproca. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1032283-16.2024.8.26.0100; Relator (a): Eduardo Velho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025).

Portanto, diante da equivalência de culpas, adequado que o valor do prejuízo seja repartido por igual entre a consumidora e o banco, nos termos do art. 945 do Código Civil, impondo-se ao réu o ressarcimento de metade do valor das operações fraudulentas, ou seja, a restituição de metade dos valores das compras de débito e a declaração da inexigibilidade de metade das compras com cartão de crédito.

Quanto ao cancelamento do cheque especial, correta a sentença ao indicar que o pedido está prejudicado, pois a conta permaneceu com saldo negativo por apenas três dias, ante o saldo positivo apurado em 14/02/2025.

Remanesce, apenas, o dever de restituição de metade do valor cobrado e quitado em 05/03/2024 (R\$ 24,60 – fls. 109) em razão do uso do cheque especial no período das transações impugnadas, considerando a existência da culpa concorrente. Assim, o banco deverá ressarcir o valor de R\$ 12,30.

Malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação de serviço do banco, tal fato não enseja automática reparação por danos morais.

Embora lamentável a situação vivida pela autora, os danos de ordem imaterial que eventualmente tenha sofrido não podem ser imputados à instituição financeira, cumprindo responder apenas pelos patrimoniais.

Também não há ignorar que a autora contribuiu para o sucesso da fraude, pois não percebeu a troca do cartão durante lapso temporal significativo.

A respeito, “**INDENIZAÇÃO – Danos morais e materiais – Golpe em caixa eletrônico com troca de cartão – Aceitação de auxílio de terceiro, que teria se identificado como funcionário do banco, na movimentação da conta corrente - Ocorrência que se deu dentro do estabelecimento da ré - Responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço reconhecida pela Súmula nº 479 que permite o reconhecimento dos danos materiais, no caso, o ressarcimento das operações financeiras não reconhecidas – Dano moral afastado pela falta de diligência do autor que acabou contribuindo para ocorrência dos fatos narrado na própria sentença que não justifica o questionamento recursal neste ponto - Recurso não provido**”. (TJSP; Apelação Cível 0008821-47.2011.8.26.0506; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2018; Data de Registro: 17/10/2018).

“**CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da "troca do cartão". Golpe em que, durante uso de caixa eletrônico dentro do estabelecimento comercial do corréu, suposto funcionário trocou o cartão bancário do autor sem que ele percebesse de imediato, sobrevivendo operações fraudulentas. Fortuito interno reconhecido. Falha na prestação de serviços dos réus por falta de medidas de segurança. CDC e Súmula STJ 479. Danos patrimoniais evidenciados. Responsabilidade solidária. Danos morais inexistentes. Culpa concorrente do autor, ainda que em menor grau. Apelação provida em parte**”. (TJSP; Apelação Cível 1067269-67.2022.8.26.0002; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024).

Quanto ao segundo golpe, não há indícios de que a transferência via “pix” operou-se a partir do suposto falsário que se passou por advogado cadastrado na plataforma da corré JusBrasil (fls. 133), de modo que não há nexos causal capaz de justificar a responsabilidade civil da plataforma.

Embora a petição inicial sustente que a autora transferiu quantias atendendo ao pedido do sedizente advogado, fundamenta a assertiva a partir de

“prints” de mensagens incompletos (fls. 81/104) que ensejam dúvidas sobre o inteiro teor da negociação e a verossimilhança das alegações.

Pelo que se extrai das mensagens, a autora não foi diligente no contato, pois deixou de verificar a correta identificação do suposto patrono, como indicação da inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil ou prova do cadastro na plataforma da corre JusBrasil e, ainda assim, forneceu dados relevantes do seu caso, como nome, CPF (fls. 89), boletim de ocorrência e cópia de reclamação administrativa.

Não há indícios de que o contato do falso advogado partiu de vazamento de dados do formulário preenchido pela autora na plataforma da corre (fls. 123/5), circunstância que não pode ser presumida.

Ademais, no boletim de ocorrência, a autora relata que a transferência foi realizada após ligação de suposto funcionário do setor jurídico do réu Banco do Brasil, de nome Júlio, que a convenceu a realizar 'pix' para conta de terceiro, a saber, Lucas Santos da Silva para estorno das compras indevidas.

Diante deste cenário, o golpe era evidente e poderia ser evitado se a autora tivesse um pouco de cautela, pois se reclamava de operações fraudulentas não fazia o menor sentido efetuar pagamentos de valores para funcionário do setor jurídico do banco, ausente explicação plausível para tanto.

Correta a sentença, portanto, ao apontar que “o pagamento efetuado pela autora não possui qualquer relação com o serviço prestado pela empresa ré [JusBrasil]” e, acrescido, pelo banco réu, pois presente causa excludente da responsabilidade dos fornecedores consistente em culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro e fortuito externo.

A respeito, “***Ação de indenização por danos morais e materiais. Autora que alega ter sofrido golpe do "falso advogado". Ausência de verossimilhança em suas alegações. Empréstimo realizado de forma voluntária. Não demonstrado o pedido de transferência de valores a terceiro. Valor repassado a pessoa que sequer foi citada no processo (pág. 21). Inexistência de qualquer ilicitude pelos Réus. Não caracterização do dano moral, tampouco material. Ação julgada improcedente. Sentença mantida. Honorários majorados para 12% sobre o valor da causa (art. 85, § 11, do CPC), observada a Justiça gratuita deferida à Autora. Recurso não provido***”. (TJSP; Apelação Cível 1001003-09.2025.8.26.0224; Relator (a): João Pazine Neto; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025).

“APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Parte autora vítima do "golpe do falso advogado". Parte autora convencida a transferir valores via PIX em benefício de terceiros. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. Parte autora não comprovou participação da parte ré na prática de crime por terceiro e não se resguardou da cautela necessária antes de efetuar transferências em favor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconhecidos. Não comprovada falha na prestação de serviços da parte ré. Rompido nexo causal. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. Enunciado 14 TJSP. Inexistência de responsabilidade das instituições financeiras sobre atos futuros e imprevisíveis realizados pelos titulares. SENTENÇA MANTIDA. APELO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Apiaí - Vara Única; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025).

Em suma, reforma-se a sentença em parte para reconhecer a culpa concorrente da vítima quanto ao golpe da troca de cartões, determinar o estorno definitivo de metade das compras de cartão de crédito, reduzir o valor da indenização dos danos materiais pela metade e afastar a reparação por danos morais, na forma da fundamentação.

Nos termos do art. 85, § 11 do CPC, majoro os honorários devidos pela autora aos réus de 10% para 15% do valor da causa quanto à corrê Goshme e de 10% para 15% do valor do proveito não obtido quanto ao banco corrêu, observada a gratuidade.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso do banco réu e nego provimento ao recurso da autora.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.