



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2026.0000212107**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002539-83.2025.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante JOSEFA MARIA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO CARTÕES S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**EMÍLIO MIGLIANO NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível 1002539-83.2025.8.26.0441  
Relator: Emílio Migliano Neto  
Apelante: Josefa Maria dos Santos  
Apelado: Banco Bradesco Cartões S/A  
Juízo de origem: 2ª Vara da Comarca de Peruíbe  
Voto 8.875 -EMN-emfl

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. GOLPE DÓ MOTOBOY. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.** Apela a autora. Consumidora idosa induzida por falsário, que se passou por preposto do banco, a fornecer dados pessoais, senha e a entregar o cartão físico. Realização de empréstimo, transferências via PIX e compras sucessivas, concentradas no mesmo dia, em valores expressivos e completamente destoantes do padrão histórico de consumo. Relação de consumo – Aplicação do art. 14 do CDC e das Súmulas 297 e 479 do STJ. Ausência de mecanismos eficazes de detecção, bloqueio e confirmação de operações atípicas – Falha na prestação do serviço bancário. Risco inerente à atividade financeira – Fortuito interno reconhecido. Contribuição relevante da consumidora para o êxito da fraude – Culpa concorrente (art. 945 do CC). Inexigibilidade dos débitos oriundos das transações fraudadas e restituição simples dos valores pagos. Ausente violação à boa-fé objetiva pelo banco réu. Engano justificável, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC. Danos morais caracterizados diante do abalo e da repercussão das cobranças, fixados de forma moderada diante da concorrência de culpas. Ônus sucumbenciais a cargo da instituição financeira. **RECURSO PROVIDO.**

***Vistos.***

Trata-se de recurso de apelação interposto por JOSEFA MARIA DOS SANTOS contra a r. Sentença de fls. 181/187, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Peruíbe, Doutor ANDRÉ LUIS ADONI, que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de BANCO BRADESCO CARTÕES S.A., julgou totalmente improcedentes os pedidos formulados na petição inicial.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

às fls. 190/208. Nas razões recursais, enfatizou que foi vítima de fraude sofisticada, perpetrada por terceiros que, de posse de seus dados e se passando por prepostos do banco, promoveram verdadeiro esvaziamento de seu limite de crédito, com contratação de compras incompatíveis com sua realidade financeira. Assinalou que sempre utilizou o cartão de crédito apenas em estabelecimentos físicos, para pequenas despesas, sem jamais ter realizado transações expressivas ou múltiplas operações no mesmo dia, de modo que as compras questionadas, somadas, ultrapassam em diversas vezes o valor de seu benefício previdenciário e fogem completamente ao seu histórico de consumo. A apelante sustenta que a sentença incorreu em equívoco ao atribuir-lhe culpa exclusiva e enxergar fortuito externo, deixando de aplicar à hipótese a jurisprudência consolidada no âmbito do Superior Tribunal de Justiça quanto ao dever de segurança das instituições financeiras e ao chamado fortuito interno. Invoca, expressamente, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, e cita precedentes recentes daquela Corte Superior que reconhecem o dever dos bancos de monitorar o perfil de movimentação de clientes e de obstar transações atípicas ou suspeitas, em especial quando o consumidor é pessoa idosa e hipervulnerável. Aduz, ainda, que o banco apelado, ao permitir a realização de diversas compras concentradas em um único dia, por valores expressivos e beneficiários que não guardam relação com sua rotina, incorreu em manifesta falha na prestação do serviço, por ausência de mecanismos eficazes de prevenção, detecção e controle de fraudes, em descumprimento do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e de normas regulatórias do Banco Central que impõem às instituições financeiras a adoção de controles internos para identificação de operações suspeitas. A apelante insiste na procedência integral da ação, com o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos decorrentes das compras contestadas, a condenação do banco à restituição, em dobro, e a condenação em danos morais.

Em contrarrazões fls. 213/237, o banco apelado pugna pela manutenção integral da r. sentença. Reitera a linha de defesa de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

primeiro grau, enfatizando que a autora confessou ter entregue seu cartão e fornecido sua senha a terceiro desconhecido, o que configura, por si só, quebra do dever de guarda e sigilo inerente ao uso de cartão magnético. Sustenta que as compras questionadas foram realizadas com cartão físico, chip inserido em maquina certificada e digitação da senha pessoal, não havendo qualquer indício de clonagem ou de acesso indevido a sistemas internos do banco, de modo que não se trata de falha de segurança, mas de fraude cometida por terceiro, viabilizada por conduta imprudente da própria consumidora. O apelado afirma que estão presentes as excludentes de responsabilidade consistentes na inexistência de defeito do serviço e na culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, circunstâncias que rompem o nexo causal. Acrescenta que alerta seus clientes, em seus canais oficiais, sobre golpes praticados por falsários que se passam por centrais de atendimento, e que não realiza, em hipótese alguma, ligações para solicitar senhas ou promover recolha de cartões, de modo que a autora, se tivesse observado a cautela mínima, poderia ter percebido tratar-se de fraude antes de fornecer seus dados e entregar o cartão. Quanto ao pedido de repetição em dobro, o apelado aduz que, ainda que se admitisse algum equívoco, o que não reconhece, não restou demonstrada má-fé da instituição financeira. No tocante aos danos morais, sustenta que não há ato ilícito imputável ao banco, nem nexo causal entre sua conduta e o suposto abalo, e que eventual desconforto decorrente do golpe sofrido, praticado por terceiros, não se traduz em lesão à honra ou à dignidade passível de indenização, caracterizando, quando muito, mero aborrecimento. Ao final, requer o desprovimento do recurso e a manutenção da sentença em todos os seus termos, com condenação da apelante nos ônus da sucumbência.

***É o relatório do essencial.***

Conheço o recurso de apelação, pois tempestivo e por ser a parte apelante beneficiária da gratuidade, fica isenta do recolhimento de preparo.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

responsabilidade civil do banco apelado por transações realizadas com cartão de crédito de titularidade da autora, mediante fraude perpetrada por terceiros em contexto conhecido como “golpe do motoboy”, em que a consumidora, idosa, foi induzida a entregar seu cartão físico e a fornecer dados pessoais e senha a estelionatário que se passou por preposto da instituição financeira.

Discute-se, em particular, se o evento constitui fortuito externo, com rompimento do nexo causal e exclusão de responsabilidade do banco, como entendeu a sentença, ou se se trata de fortuito interno, relacionado a risco da atividade bancária, atrativo da responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, bem como se há culpa concorrente da consumidora e se são devidos danos morais e repetição em dobro dos valores cobrados.

Inicialmente, não há controvérsia acerca da natureza consumerista da relação jurídica estabelecida entre as partes, incidindo a disciplina do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme, aliás, assentou o Superior Tribunal de Justiça na Súmula 297, segundo a qual *“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Nesse contexto, a responsabilidade do banco, em regra, é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

*“Art. 14. 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”*.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

A excludente de responsabilidade, como bem recorda o § 3º do mesmo dispositivo, depende da comprovação de que o defeito inexistiu ou de que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No âmbito das operações bancárias, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de que fraudes e delitos praticados por terceiros, quando relacionados ao risco da própria atividade desempenhada pela instituição financeira, configuram fortuito interno, não sendo aptos a romper o nexo causal.

Daí o teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nessa linha, também se firmou o entendimento de que a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente destoantes do padrão de consumo do cliente, viola o dever de segurança e caracteriza falha na prestação do serviço.

No caso concreto, a prova documental revela que foi realizado empréstimo na data de 13/05/2025, no valor de R\$ 14.525,00, seguido por transferências via PIX (fl. 40) e compras nos valores de R\$ 200,00, R\$ 500,00 e R\$ 100,00 em favor de “Estrela Cosmético” e R\$ 3.998,98 em favor de “Vinícius” (fl. 43), realizadas em sequência, no mesmo dia, consumindo praticamente a integralidade do limite de crédito da autora, cuja renda mensal, segundo se infere dos autos, corresponde a um salário mínimo.

Os extratos acostados dão conta de que, historicamente, o padrão de consumo da autora restringia-se a pequenas compras e transações modestas, tanto na conta corrente quanto no cartão de crédito. Não há nos autos qualquer elemento que indique, em período



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

anterior, a realização de gastos concentrados em valores próximos aos aqui discutidos, seja em número de operações, seja pelo montante individual de cada compra, de sorte que a discrepância entre as transações impugnadas e o perfil histórico da consumidora é manifesta.

É certo que a autora, ludibriada por terceiros que se passaram por prepostos do banco, contribuiu para a consecução do golpe ao fornecer seus dados e entregar o cartão físico a falso motoboy.

Tal conduta, como se verá adiante, não pode ser desconsiderada na repartição dos ônus decorrentes do evento danoso.

Todavia, isso não exonera, por completo, a instituição financeira, que detém posição técnica privilegiada, acesso a informações detalhadas do perfil de consumo de seus clientes e tecnologia apta à detecção de movimentações suspeitas.

Em um cenário em que, em curtíssimo espaço de tempo, é realizado empréstimo e múltiplas compras em estabelecimentos que não compunham a rotina de consumo da autora, por valores que, somados, superam em muito a sua renda mensal, e em dia imediatamente subsequente a contato fraudulento, era razoável esperar que o banco lançasse mão de mecanismos de contenção de risco, promovendo bloqueio temporário e contato de confirmação pelo canal seguro.

A tese de que o uso do cartão físico com chip e senha bastaria, por si só, a afastar a responsabilidade da instituição financeira, não se coaduna com a orientação consolidada de que o dever de segurança não se limita à integridade dos dispositivos físicos, mas alcança o monitoramento da regularidade das operações, sobretudo em ambiente de crescente sofisticação de golpes por engenharia social.

Deve-se distinguir, portanto, o fortuito externo – aquele absolutamente estranho à atividade, que não guarda relação com o risco da operação bancária – do fortuito interno, consubstanciado nos próprios riscos



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

sistêmicos do ambiente de pagamentos eletrônicos e de crédito, notadamente fraudes cometidas por terceiros que se aproveitam de vulnerabilidades humanas e tecnológicas.

No contexto atual, em que golpes como o “motoboy”, o “falso call center” ou o “falso presente” se tornaram infelizmente frequentes e notórios, a previsibilidade desses ilícitos para as instituições financeiras é indiscutível.

Exatamente por isso, os bancos passaram a desenvolver sistemas de detecção de fraudes, ancorados em algoritmos que analisam padrões de consumo, horário, localização e valores, e a adotar procedimentos como a autenticação em duas etapas, o bloqueio temporário de transações atípicas e o envio de alertas prévios ao titular.

Nessa perspectiva, as transações ora discutidas, pela sua atipicidade em relação ao perfil de consumo da autora, idosa, residente em comarca interiorana, com renda modesta e histórico de pequenas compras, deveriam ter sido objeto de escrutínio pelo setor antifraude do banco.

A ausência de qualquer medida preventiva ou de contato de confirmação, mesmo diante de série de operações concentradas em um único dia e de valores que praticamente esgotaram o limite de crédito, revela deficiência no serviço prestado, caracterizando defeito, para os fins do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Dito isso, afigura-se inadequada, na espécie, a conclusão de primeiro grau que qualificou o evento como fortuito externo a afastar o nexo causal.

Cumprido, pois, reconhecer a responsabilidade objetiva do banco apelado pela inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações fraudadas, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Por outro lado, não se pode ignorar que a autora colaborou, em medida relevante, para o sucesso do golpe, ao fornecer, espontaneamente, seus dados pessoais e a senha do cartão, bem como ao entregar o plástico ao motoboy, conduta esta que a própria experiência comum e os alertas amplamente veiculados pelos meios de comunicação desaconselham.

A despeito de sua idade avançada e de sua menor familiaridade com as tecnologias, é exigível certo padrão mínimo de cautela, que inclui a desconfiança diante de ligações não solicitadas e a consulta aos canais oficiais da instituição antes de seguir instruções que envolvam a entrega de cartão ou a divulgação de senha.

Na hipótese incide o disposto no artigo 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.”*

A culpa concorrente não rompe o nexo causal, mas autoriza o redimensionamento das consequências jurídicas do ilícito, repartindo-se, de forma equitativa, a carga dos prejuízos, seja pela redução do ressarcimento, seja pela modulação da responsabilidade por danos extrapatrimoniais.

Esta Câmara, em casos análogos de “golpe do motoboy”, já reconheceu a responsabilidade do banco pela inexigibilidade dos débitos e pela restituição dos valores indevidamente lançados, mas afastou a condenação por danos morais, justamente em razão da relevante contribuição da vítima para o evento danoso.

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Cartão de crédito - Autora - Não reconhecimento do lançamentos de despesas nas faturas - Mastercard e Banco Bradescard - Admissibilidade da legitimidade passiva - Partícipes da mesma cadeia de consumo - Responsabilidade solidária - Exegese do art. 7º,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

parágrafo único, da Lei nº 8.078/90. Autora - Vítima de fraude do denominado "golpe do motoboy" - Falsário - Realização de compras e empréstimo bancário - Valores - Não correlação ao perfil de consumo - Reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário - Réus - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei nº 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ. Autora - Direito à declaração de inexigibilidade do débito - Fundamento - Restabelecimento da situação patrimonial. Autora - Indenização por danos morais - Cabimento - Descontos incidentes sobre o benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, e perda de tempo útil para a resolução da questão na esfera judicial e extrajudicial - Conduta dos réus - Ofensa a direito da personalidade - Valor indenizatório - Juízo - Arbitramento - Atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC) - Pedido inicial - Procedência - Sentença - Manutenção. Apelos dos réus desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1009493-57.2023.8.26.0590; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026)

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização – Sentença que julgou procedentes os pedidos – Inconformismo da instituição financeira requerida - Não acolhimento - Relação de consumo entre as partes – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos moldes da Súmula 297 do C. STJ – Verossimilhança das alegações iniciais e hipossuficiência da autora que justifica a inversão do ônus da prova – Golpe da falsa central e golpe do motoboy – Culpa da autora ao fornecer seu cartão magnético a terceiro fraudador que não afasta a responsabilidade da instituição financeira, ante a existência de defeito do serviço, consistente na falha de segurança ao deixar de bloquear transações que destoam completamente do perfil de utilização do cartão da autora – Autorização para concessão de empréstimo de valor que supera a quantia relativa ao salário de benefício da requerente, em desacordo com as normais aplicáveis à espécie - Enunciado nº 13 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado –

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Declaração de inexigibilidade das transações que deve ser mantida – Multa cominatória – Medida eleita que, além de encontrar amparo legal, tem fundamento na anterior renitência da apelante, que procedeu à negativação do nome da autora, a despeito da decisão anterior que concedeu a tutela de urgência – Danos morais – Ocorrência – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Valor arbitrado em primeiro grau (R\$ 10.000,00) que não revela excesso ou desproporcionalidade – Honorários advocatícios de sucumbência – Pretensão de redução – Não acolhimento – Quantia que se insere no parâmetro legalmente estabelecido – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1009699-43.2024.8.26.0006; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO FALSO PRESENTE" OU "GOLPE DO ENTREGADOR" - ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSOS DE AMBAS AS PARTES. 1. CASO CONCRETO – Autor foi abordado em sua residência por falso motoboy que se apresentou como entregador de encomenda e tirou fotos do autor – Posteriormente, o requerente tomou conhecimento da realização de diversos empréstimos firmados em seu nome com posteriores transferências via PIX para terceiro desconhecido – Autor nega a utilização de aplicativo do banco réu - Pretensão autoral baseada nas alegações de falha de segurança e de ausência de verificação do perfil da transação - Sentença condenando o requerido na restituição dos valores discutidos. 2. RESPONSABILIDADE - Relação de consumo - Falha na prestação do serviço evidenciada na ausência de análise, pelo fornecedor, sobre a natureza, o valor e o perfil das transações discutidas, bem como na não adoção de mecanismos preventivos (suspensão ou bloqueio das operações) ou repressivos (cancelamento das transações contestadas) - Adoção da tese fixada pelo STJ no REsp 2.052.228/DF - Resolução CMN 4968/2021, que trata da obrigação dos bancos quanto à adoção de

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

controles para prevenção, investigação e correção de fraudes - Lesão sofrida pelo autor que foi viabilizada pela vulnerabilidade dos mecanismos tecnológicos do banco, do qual se esperava máxima cautela na liberação de transações em circunstâncias suspeitas - Requerido, mesmo informado acerca dos fatos não prestou suporte adequado e lançou cobranças, ignorando contestação formalizada - Fortuito interno (Súmula 479 do STJ) - Responsabilidade objetiva – Jurisprudência – Declaração de nulidade das operações questionadas – Danos materiais – Manutenção da r. sentença que condenou o banco à restituição do prejuízo suportado pelo autor. 3. DANOS MORAIS - Condenação do requerido ao pagamento de R\$ 2.000,00 em favor do autor - Prejuízos extrapatrimoniais evidenciados na hipótese concreta - Significativo comprometimento da tranquilidade e do sustento da parte autora. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1010079-65.2024.8.26.0362; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025)

Nesses precedentes, ponderou-se que o abalo moral, embora existente, deve ser fixado com parcimônia, diante da conduta imprudente do consumidor, que se deixou convencer por terceiro desconhecido e entregou cartão e senha, fragilizando toda a cadeia de segurança.

Sopesando-se as peculiaridades do caso concreto – idade avançada da autora, hipervulnerabilidade, expressiva discrepância entre as transações e seu perfil de consumo, de um lado, e, de outro, sua conduta de fornecer senha e entregar o cartão a estranho –, reputa-se adequada a seguinte solução: reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário e da responsabilidade objetiva do réu, com declaração de inexigibilidade dos débitos oriundos das compras impugnadas e restituição,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

de forma simples, de eventuais valores já cobrados, bem como condenação à indenização por danos morais em valor módico em virtude da culpa concorrente da consumidora.

No tocante aos danos materiais, o reconhecimento da responsabilidade do banco implica a declaração de inexigibilidade das transações realizadas em favor de “Estrela Cosmético” e “Vinícius”, nas quantias discriminadas na inicial, bem como de todos os encargos, juros e acréscimos deles decorrentes, com o consequente cancelamento de lançamentos futuros em faturas do cartão de crédito ou qualquer outro instrumento de cobrança.

Se houver, como alega a autora, quitação parcial de tais lançamentos, com pagamento de faturas que embutiam os valores contestados, faz-se de rigor a restituição dos montantes indevidamente pagos, com atualização monetária a contar de cada desembolso e juros de mora a partir da citação, na forma do artigo 405 do Código Civil, aplicável à espécie, afastando-se, porém, a repetição em dobro.

Com efeito, o parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor prevê que “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Ocorre que, em hipóteses como a presente, em que há controvérsia de boa-fé sobre a responsabilidade pelas operações, somada à circunstância de terem sido as transações validadas com cartão físico e senha, em ambiente que, para o banco, se apresentava como regular, é de reconhecer-se, ao menos, a existência de engano justificável, de modo a limitar a devolução ao valor simples efetivamente desembolsado, sob pena de transformar a sanção em fonte de enriquecimento sem causa.

Quanto ao dano moral, é inegável que a autora



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

experimentou angústia e preocupação ao ver-se na condição de vítima de golpe, com comprometimento de seu crédito.

No entanto, parte significativa desse sofrimento decorre de conduta que ela própria, ainda que ludibriada, contribuiu decisivamente para viabilizar, ao quebrar o dever de sigilo e de guarda do cartão.

Consideradas a falha do banco em não detectar movimentos atípicos e a imprudência da autora, revela-se adequada a fixação de indenização a título de dano moral no valor de R\$ 2.000,00, corrigidos desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), na forma do artigo 405 do Código Civil.

Observa-se que continua válida a Súmula 326 do STJ, segundo a qual: *"Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca."*

Assim, ante o provimento do recurso, arcará o apelado com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários sucumbenciais que fixo em 20% do valor atualizado da condenação.

Posto isso, voto por DAR PROVIMENTO ao recurso.

EMÍLIO MIGLIANO NETO  
**Relator**