



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000039481

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002589-61.2024.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante NILCE RODRIGUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1002589-61.2024.8.26.0533

Apelante: Nilce Rodrigues da Silva

Apelado: Banco CSF S.A.

Comarca: Santa Bárbara D'Oeste

Voto nº 12739

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais proposta por Nilce Rodrigues da Silva contra Banco CSF S.A., alegando que foi vítima de golpe em que cartões de crédito foram subtraídos e utilizados para compras fraudulentas. Requereu o cancelamento das cobranças e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se as transações contestadas decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do

Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do STJ. A responsabilidade do banco é objetiva, mas pode ser elidida por culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. A requerente concorreu para a prática da fraude ao não guardar adequadamente os elementos sigilosos. As transações foram realizadas com cartão e senha, sem interferência do banco.

5. As transações não levantaram suspeitas de fraude, pois não fugiram do perfil de gastos da requerente. Não há comprovação de falha na prestação de serviços por parte do banco.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor. 2. A utilização de cartão com senha pessoal não caracteriza falha na prestação de serviços pelo banco.

Legislação Citada:

CPC, art. 487, inc. I; CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:

**TJSP, Apelação Cível
1008691-71.2023.8.26.0004, Rel. Des.
Henrique Rodrighero Clavasio, 18ª
Câmara de Direito Privado, j. 18.03.2024;**
**TJSP, Apelação Cível
1000624-51.2022.8.26.0005, Rel. Des.
Henrique Rodrighero Clavasio, 18ª
Câmara de Direito Privado, j. 06.09.2023.**

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c danos morais, proposta por Nilce Rodrigues da Silva em face de Banco CSF S.A., alegando, em síntese, que, em 01/11/2022, foi vítima de golpe no qual foram subtraídos cartões de crédito. Afirmou que ao perceber o golpe, contatou todos os bancos e operadoras de cartões, relatando todo o ocorrido e solicitou o bloqueio dos cartões; porém, mesmo contatando imediatamente tais empresas, não houve tempo hábil.

Requeru a procedência do pedido para que fosse determinado o cancelamento da cobrança dos valores referentes às compras efetivadas por golpistas (total de R\$ 4.102,75), declarando-os inexigíveis. Requeru, ainda, a condenação do Banco Requerido ao pagamento de indenização a título de danos

morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 428/431 que julgou improcedentes os pedidos, nos seguintes termos: “Ante o exposto, com resolução do mérito e com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido. Sucumbente, condeno a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do réu que fixo em 15% do valor corrigido da causa, com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, observando-se o disposto no artigo 98, § 3º, do CPC, posto ser, a autora, beneficiária da AJG.”

Recurso tempestivo e isento de preparo (fl. 45).

Foram apresentadas contrarrazões recursais às fls. 449/464, requerendo a manutenção da r. sentença.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do requerido, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios



resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Da narração dos fatos contidos na exordial, verifico que a requerente foi vítima de golpe em 01.11.2022. A requerente teria entregado sua bolsa a uma mulher desconhecida ao adentrar em uma loja para retirar um suposto presente prometido por esta e por um terceiro, também desconhecido. Ao retornar ao local, avistou o casal fugindo com os seus pertences.

As compras objeto do litígio são as seguintes: RODRIGO, ITAQUAQUECET - R\$ 300,00; SUMARA LANCHES, LIMEIRA - R\$ 2,50; PERNAMBUCANAS-LIMEIRA 1/5 - R\$ 760,02 - total R\$ 3.800,25.

A requerente alegou que tem vivenciado um verdadeiro pesadelo para conseguir solicitar cancelamentos de forma administrativa, mesmo tendo realizado as ligações solicitando o bloqueio no mesmo dia do ocorrido, lavrando boletim de ocorrência e se dirigindo às agências bancárias por diversas vezes.

Alega, ainda, que foi orientada pelos atendentes a não pagar a fatura do cartão e aguardar o

retorno da abertura do chamado, o que acabou acumulando as cobranças com juros e multa.

O requerido, por sua vez, manifestou-se em contestação, alegando que todas as compras foram realizadas de forma presencial com a utilização de cartão e senha.

In casu, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Decerto, a requerente concorreu para a prática da alegada fraude, pois falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados ao contrato de prestação de serviço com a instituição bancária. O sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua descuidela.

O nexo de causalidade entre a conduta do requerido e o dano se interrompe no que concerne à culpa exclusiva do consumidor. É certo que o prejuízo causado à requerente não dependeu da ingerência do requerido.

Como se observa, a operação foi realizada com uso de dados pessoais sigilosos em posse somente da requerente. Ademais, não constam dos autos quaisquer documentos que comprovem a data e horário em que foram solicitados os bloqueios dos cartões, bem

como das supostas transações fraudulentas.

Em que pese uma das transações fugir um pouco do perfil de gastos da cliente, a utilização de cartão com chip, com aposição de senha pessoal intransferível deu à referida transação um aspecto de regularidade, sob o qual o requerido não interferiu, uma vez que bloquear transações aparentemente legítimas seria limitar a liberdade econômica da requerente.

Cumpre, ainda, observar que as outras duas transações impugnadas não fogem ao perfil da requerente, uma vez que são valores baixos e próximos aos gastos habituais apresentados às fls. 28/44.

Embora as instituições financeiras possuam setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor, as transações objeto da lide não são aptas a levantar suspeitas.

Isto posto, inexistente o nexo de causalidade entre conduta do requerido e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Inexigibilidade de débito c.c. indenização – Danos materiais e morais – Transações bancárias não reconhecidas – Fraude – Furto de aparelho telefonia celular em via pública - Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Transações realizadas mediante cartão com 'chip' (assinatura digital) e senha pessoal e intransferível – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo de senha – Ônus do titular – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Aplicação do artigo 14, § 3º do CDC – Observância do REsp 1633785/SP – Precedentes jurisprudenciais – Sentença reformada - Sucumbência revertida. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1008691-71.2023.8.26.0004; Relator Desembargador (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2024; Data de Registro: 19/03/2024)

Indenizatória – Danos materiais – Furto de cartão – Transações não reconhecidas pelo cliente – Denúnciação da lide aos beneficiários das operações contestadas – Preclusão – Reconhecimento – Ausência de impugnação específica em face da decisão que rejeitou a intervenção de terceiros (artigo 1.015, inciso IX, do CPC) – Questão superada – Litisconsórcio passivo necessário – Não reconhecimento – Natureza da relação jurídica e inexistência de imposição legal – Inteligência do artigo 114 do CPC – Preliminar afastada – Ilegitimidade passiva da instituição financeira – Questão atrelada ao mérito da causa – Preliminar superada. Danos materiais – Furto de cartão – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Transações realizadas mediante cartão com chip e senha pessoal e intransferível – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo de senha – Ônus do titular do cartão – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade por ato de terceiro – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Aplicação do artigo 14, § 3º do CDC – Observância do REsp 1633785/SP – Precedentes jurisprudenciais – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços – Ação julgada improcedente – Sucumbência exclusiva atribuída ao autor – Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000624-51.2022.8.26.0005; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios para 16% do valor da causa, com ônus sucumbencial recaindo apenas sobre a requerente, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator