



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000047908

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002662-18.2024.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante LEONOR ROSSI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso adesivo da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1002662-18.2024.8.26.0441

Classe: Apelação Cível

Apelante/Apelado: Banco do Brasil S/A.

Apelante/Apelado: Leonor Rossi

Foro/Vara de origem: Comarca de Peruíbe

Voto n. 4766.

***Ementa:* APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária. "Golpe da troca de cartão" no interior de estabelecimento comercial. Sentença de parcial procedência que afastou os danos morais. 1. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Rejeição. Instituição financeira que integra a cadeia de consumo e responde pela segurança das transações realizadas com o cartão por ela administrado. Aplicação da Teoria da Asserção. Pertinência subjetiva confirmada. 2. MÉRITO. Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Fortuito interno. Súmula 479/STJ. Falha no dever de segurança caracterizada pela ausência de bloqueio preventivo de transações que destoaram flagrantemente do perfil de consumo da autora (pessoa idosa), realizadas de forma sequencial e em valores vultosos. Inversão do ônus da prova. Banco que não se desincumbiu de demonstrar a regularidade das operações para além do mero uso de credenciais. Dever de restituição dos valores mantido. 3. DANOS MORAIS. Configuração. Situação que ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Dano *in re ipsa*. *Quantum* indenizatório. Fixação em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), valor que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como ao caráter pedagógico-punitivo da reparação, sem ensejar enriquecimento sem causa. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta por **Banco do Brasil S.A.** e recurso adesivo manejado por **Leonor Rossi** contra r. sentença proferida pelo Juízo da 2ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vara do Foro de Peruíbe, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

Deu-se à causa o valor de R\$ 48.812,54.

Versam autos sobre responsabilidade civil de instituição financeira decorrente de fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartão", ocorrida no interior de estabelecimento comercial da *corré* Companhia Brasileira de Distribuição.

O D. Magistrado *a quo* reconheceu a falha na prestação de serviço bancário, aplicando Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. O *decisum* declarou a inexigibilidade dos débitos contestados e condenou a instituição financeira à restituição simples de valores subtraídos, no montante de R\$ 18.427,56. Todavia, julgou improcedentes pedidos em face de estabelecimento comercial *corré* e rejeitou pleito de indenização por danos morais.

Houve distribuição recíproca de sucumbência entre autora e banco, sendo indeferido benefício da justiça gratuita à requerente.

Inconformado, apela o banco réu arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de vítima e de terceiros, alegando que operações foram realizadas mediante uso de cartão original e senha pessoal intransferível, inexistindo nexos causal ou falha sistêmica. Pugna pela improcedência total de ação.

Adesivamente, recorre autora pleiteando, inicialmente, concessão dos benefícios da gratuidade processual. No mérito, busca reforma parcial de julgado para condenação de réu ao pagamento de indenização por danos morais, sustentando que evento danoso, somado à via *crucis* administrativa e desídia em bloqueio imediato de cartão, ultrapassa mero dissabor cotidiano, atingindo verba de natureza alimentar de pessoa idosa.

Contrarrazões foram apresentadas por ambas as partes.

É o relatório.

Inicialmente, sustenta a instituição financeira apelante em preliminar sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, sob o argumento de que não possui responsabilidade pelos fatos narrados, imputando a autoria do evento danoso a terceiros ou à própria desídia da parte autora.

Razão não lhe assiste.

A legitimidade das partes, enquanto condição da ação, deve ser aferida à luz da narrativa fática deduzida na petição inicial, conforme preconiza a Teoria da Asserção. Segundo este entendimento, consolidado na doutrina e na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a verificação da pertinência subjetiva da lide não demanda a análise aprofundada das provas ou a certeza sobre a existência do direito material invocado, bastando que se verifique, em abstrato, alguma relação lógica entre o sujeito que se afirma titular do direito invocado e aquele a quem se imputa o dever correlato.

Nesse mesmo sentido:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. A narrativa da petição inicial descreveu a relação jurídica das partes e articulou lógica e adequadamente os fundamentos (causa de pedir) e o pedido. Narrou-se a ocorrência de fraude, com a realização de transações em sua conta mantida junto ao banco réu. Era o suficiente para aplicação da teoria da asserção. Alegação rejeitada. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. DENUNCIÇÃO À LIDE . NÃO CABIMENTO. Ação de indenização que não exigia litisconsórcio necessário. Incidência do art. 114, do CPC . Discussão sobre a responsabilidade da instituição financeira por operação bancária efetuada, mediante fraude. Eventual direito de regresso do réu em face de terceiros deverá ser pleiteado em ação própria. Alegação rejeitada. CONSUMIDOR . CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO . FRAUDADOR QUE SE APOSSOU DOS DADOS DO CARTÃO BANCÁRIO. Ação de indenização. Sentença parcial procedência. Recurso do banco réu . Defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da troca de

cartões". Ilicito praticado por vendedor ambulante que teve acesso à senha pessoal da autora e ardilosamente substituiu o seu cartão por outro de mesma cor e modelo, quando da realização de operação com máquina de cartão . Fraudador que logrou, mediante ardil, de apossamento do cartão e da senha. Inexistência de culpa da consumidora. Desvio do padrão de consumo, indicando falha no sistema de segurança. Além disso, o sistema de cartão de crédito permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito . O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") que falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista. Fortuito interno. Incidência da súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada . Falha na prestação do serviço. Caberia à instituição financeira desenvolver mecanismos para evitar a conduta de terceiros a fraudarem seus clientes que utilizam seus produtos e investir na eficiência do seu sistema de segurança. Operações realizadas por fraudadores. Declaração de inexigibilidade dos valores das transações impugnadas e seus encargos . Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (TJ-SP - Apelação Cível: 1016216-26 .2023.8.26.0224 Guarulhos, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 09/04/2024, 12ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/04/2024)

No caso em tela, a parte autora atribui ao banco réu a responsabilidade pela falha na prestação dos serviços bancários que resultaram nos prejuízos suportados. Sendo a instituição financeira a provedora do serviço e a administradora da conta onde ocorreram as transações contestadas, é patente a sua legitimidade para responder aos termos da ação.

Ademais, os argumentos utilizados para sustentar a ilegitimidade se referem, inequivocamente, à responsabilidade civil e ao nexo de causalidade. Trata-se, portanto, de matéria atinente ao próprio mérito da causa (*meritum causae*), e como tal será analisada no momento oportuno.

Dessa forma, **REJEITO** a preliminar arguida.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui natureza consumerista, enquadrando-se a autora no conceito de

consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da Súmula 297: *'O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras'*.

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco apelante é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde 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, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

A instituição financeira sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro ou da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), alegando que o evento danoso decorreu de fato alheio à sua atividade, perpetrado por estelionatários, muitas vezes mediante engenharia social ou troca de cartões em terminais de autoatendimento.

A tese não se sustenta. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A atividade bancária comporta, por sua própria natureza, riscos que lhe são inerentes, devendo aqueles que a exploram prezar pelo máximo de cuidado possível, especialmente diante da notória recorrência de crimes patrimoniais e fraudes bancárias.

No caso em tela, verifica-se que o sistema de segurança do banco falhou.

Competia ao apelante, diante do aparato tecnológico que detém e do vultoso volume de dados que processa, monitorar transações suspeitas e bloqueá-las

preventivamente. A experiência comum demonstra que, em casos de fraude, troca de cartão ou apropriação de dados, os criminosos realizam a transferência do saldo ou compras em nome das vítimas com a máxima rapidez, justamente para exaurir o crédito antes do bloqueio pelo titular.

Se o sistema do banco permite a realização de diversas transações vultosas, em curto espaço de tempo, fugindo ao perfil de consumo da autora, resta evidente a falha na prestação do serviço. O banco, ao lucrar com a facilidade e automação dos meios de pagamento, assume o risco das fraudes perpetradas através deles (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.'

Portanto, a atuação de terceiros fraudadores não elide a responsabilidade do banco pela segurança da transação, ou seja, trata-se de verdadeiro fortuito interno.

Melhor sorte não assiste à tese de que a vítima teria concorrido culposamente para o evento danoso ao supostamente descuidar da guarda do cartão ou da senha.

Ademais, ainda que a vítima tenha sido induzida a erro por ardil de terceiros (engenharia social) ou que os criminosos tenham logrado êxito em obter o cartão físico e a senha, tal circunstância não elide a falha na prestação do serviço consistente na falta de detecção de operações atípicas.

O sistema de detecção de fraudes deve atuar justamente como barreira de contenção em operações que destoem flagrantemente do perfil de consumo do usuário. A utilização do cartão original com senha não constitui salvo-conduto para que a instituição financeira autorize, de forma automática e sequencial, movimentações vultosas e atípicas, cabendo-lhe o dever de monitoramento e bloqueio preventivo diante de qualquer anomalia comportamental na conta.

Nesse contexto, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, dada a hipossuficiência técnica da consumidora frente à instituição financeira. Caberia ao banco réu demonstrar, de forma cabal, a regularidade das transações contestadas, não apenas pela leitura do *chip* e senha, mas comprovando que tais operações eram condizentes com o histórico da correntista ou que foram validadas por outros mecanismos de segurança, ônus do qual não se desincumbiu (art. 373, inciso II, do CPC). A simples apresentação de telas sistêmicas indicando o uso de credenciais não é suficiente para afastar o defeito na segurança quando a operação foge ao padrão de gastos da autora.

Não há nos autos também qualquer indício de que a apelada tenha agido com desídia ou má-fé. Ao revés, o que se observa é que a vítima, tão logo percebeu o golpe, buscou comunicar o fato à instituição para bloqueio e averiguação, conduta condizente com a boa-fé objetiva, mas sem êxito em impedir a totalidade do prejuízo devido à morosidade ou ineficiência dos canais de atendimento.

Assim, não comprovada a culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), remanesce íntegro onexo causal e o dever de indenizar.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a reparação dos danos materiais é medida de rigor.

Não havendo prova de que as transações reverteram em benefício da correntista, impõe-se a restituição das partes ao *status quo ante*. Portanto, correta a r. sentença ao declarar a inexigibilidade dos débitos não reconhecidos e determinar a restituição dos valores indevidamente subtraídos."

Nesse mesmo sentido, precedentes desta C. Câmara:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Inexigibilidade do débito - Manutenção - Ausência de prova de que a instituição requerida tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira

responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Condenação do banco réu no ressarcimento dos valores transferidos da conta do autor - Cabimento - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000180-71.2025.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Empréstimo e compra no cartão de crédito. Operações não reconhecidas. Troca do cartão da autora em supermercado. Lançamentos incompatíveis com o perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços pelos réus. Fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso do réu não provido. DANO MORAL. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que ultrapassaram meros dissabores, além da inscrição indevida do nome da autora em cadastros de inadimplentes. Sentença reformada. Recurso da autora provido. RECURSO DA AUTORA PROVIDO, NÃO PROVIDO O DO RÉU.” (TJSP; Apelação Cível 1018818-43.2024.8.26.0001; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

Outrossim, respeitado o entendimento do D. Magistrado *a quo*, a r. sentença comporta reforma no tocante aos danos morais.

Sobreleva notar que a ré deve responder pelos constrangimentos e prejuízos extrapatrimoniais sofridos pela demandante. A falha na segurança bancária, que permite a dilapidação do patrimônio do consumidor mediante fraude, mormente quando atinge verba de natureza alimentar de pessoa idosa, gera angústia, aflição e insegurança que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

Daí dizer que a condenação pelos danos morais é salutar e impositiva. Aliás, é desnecessário se fazer prova quanto à ocorrência do efetivo abalo

psicológico, tendo em vista que, na hipótese, o dano é *in re ipsa*, ou seja, decorre da própria gravidade do fato ofensivo e da falha na prestação do serviço.

Esse é o entendimento nesta C. Câmara, conforme recentes julgados em casos análogos:

'APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de golpe [...] Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Dano moral - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) que bem se ajusta a hipótese - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1076055-29.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2025).

'INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. [...] Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Danos materiais comprovados. [...] Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Valor indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1052011-98.2024.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/11/2025).

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Afastada a ilegitimidade passiva do Banco Cooperativo SICREDI S/A para o feito, declarada na sentença. Fraude perpetrada em detrimento da autora realizada no cartão de crédito. Não é possível reconhecer responsabilidade solidária entre Banco e Cooperativa, conforme entendimento sedimentado pelo C.STJ. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operações atípicas, em descompasso com o perfil da requerente. 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.

Invalidade das operações realizadas. Necessário o cancelamento dos encargos cobrados no período. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum arbitrado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006718-26.2023.8.26.0281; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

Destarte, evidenciado o dever de indenizar, **passo à fixação do quantum indenizatório.**

No que tange ao valor da indenização, a fixação deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A quantia não pode ser irrisória, sob pena de não cumprir sua função pedagógica, nem exorbitante, a ponto de gerar enriquecimento sem causa.

Sobre a dupla função da reparação, adota-se a clássica lição de Caio Mário da Silva Pereira, segundo a qual o juiz deve: '1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.' (Direito Civil, vol. II, nº 176).

No mesmo sentido, o magistério de Yussef Said Cahali esclarece que o dano moral se configura pela '*alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo*', sendo que '*a quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido*' (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - SP: RT, 2011, p. 52-53).

Portanto, o arbitramento deve sopesar dois pilares: o reparatório, atento à extensão do dano e às condições pessoais da vítima (pessoa idosa e hipossuficiente); e o punitivo, que considera o grau de culpa e o poder econômico do ofensor, servindo de desestímulo a práticas futuras.

No caso em tela, considerando o porte econômico da instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira ré, a gravidade da falha de segurança e a desídia no atendimento administrativo, arbitro a indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Tal montante mostra-se equilibrado e suficiente para compensar o abalo suportado pela autora sem implicar enriquecimento ilícito, atendendo, assim, à finalidade pedagógica da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **REJEITO** a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu; **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso adesivo interposto pela autora, para reformar parcialmente a r. sentença e condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

No tocante aos consectários legais incidentes sobre a condenação por danos morais, observada a vigência da Lei nº 14.905/2024, incidirão juros moratórios legais desde a citação (art. 405 do Código Civil) e atualização monetária a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), calculados na forma estabelecida pelo artigo 406 do Código Civil.

Em razão do desfecho recursal e da sucumbência agora mínima da parte autora, inverteo os ônus sucumbenciais. Condeno o réu ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, que fixo em 14% sobre o valor total da condenação atualizada, já computada a majoração recursal prevista no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA