



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003298-21.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante CASSIOS PAULO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 42980

APELAÇÃO Nº 1003298-21.2025.8.26.0482

COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE – 6ª VARA CÍVEL

JUIZ: SÉRGIO ELORZA BARBOSA DE MORAES

APELANTE: CASSIOS PAULO (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE EM PARTE – cartão de crédito clonado – declaração de inexistência de débito pelo juízo “a quo” por conta da compra não ter sido realizada pelo autor, com determinação de restituíção do valor pago ao autor – inocorrência de dano moral em desfavor do autor – contratação desfeita por defeito formal não faz gerar dano da referida ordem – sentença mantida.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*Vistos. CASSIOS PAULO propõe AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO cumulada com INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS contra BANCO BRADESCO S/A, alegando que é correntista do banco requerido há mais de 25 (vinte e cinco) anos, possuindo um cartão de crédito que foi oferecido pelo banco em junho de 2023, tendo como número 4066 xxxx xxxx 0804; que as faturas sempre foram pagas no dia dos seus vencimentos e tudo vinha a contento; que no dia 6 de dezembro de 2024 o autor, juntamente com sua namorada e seu cunhado foram assistir a um show que ocorreu na cidade de São Paulo, no Estádio do Palmeiras, e ao término do show, por volta de meia-noite, pararam para comprar algumas garrafas de água que estavam sendo vendidas por ambulantes locais; que o autor, ao tentar efetuar o pagamento com o*

cartão por aproximação, não foi possível a transação; que em nova tentativa de pagamento, desse vez, o ambulante inseriu o cartão de crédito na máquina e o autor, ao digitar sua senha, vinha a informação “iniciando a conexão”; que o ambulante tentou novamente, reiniciando a máquina por duas vezes, dizendo que seria problema de conexão, e o autor acabou efetuando o pagamento em dinheiro. Alude que no dia seguinte (07/12/2024), ao acordar, veio uma mensagem de alerta do banco requerido no celular do autor, de compras que estavam tentando passar em seu cartão de crédito, uma no valor de R\$ 980,00 (novecentos e oitenta reais) e outra no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais); que a primeira compra no valor de R\$ 980,00 (novecentos e oitenta reais) o próprio banco requerido não autorizou e bloqueou o cartão de crédito do autor por suspeita de fraude, mas não bloqueou a compra no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais). Assevera que imediatamente entrou em contato com o banco requerido, através do “Fone Fácil” e ao ser atendido contestou a compra, pois não foi efetuada pelo autor, mas o banco requerido negou a solicitação, dizendo que não seria possível cancelar sob a alegação de que a compra tinha sido presencial e mediante senha; que imediatamente comunicou a Autoridade Policial, elaborando Boletim de Ocorrência n.º RE8881-1/2024. Alega que ao acompanhar a fatura de seu cartão de crédito, observou a cobrança no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais), tendo como recebedor a pessoa de Manoel Candido dos Passos, pessoa totalmente desconhecida do autor; que a única hipótese possível é de que seu cartão de crédito tenha sido clonado, e o autor, vítima de fraude. Requer a concessão da tutela de urgência, determinando que a requerida suspenda a cobrança no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais), debitada na fatura de janeiro/2025 do cartão de crédito do autor n.º 4066 xxxx xxxx 0804, referente à compra não realizada pelo autor. No mérito, postula pela procedência da ação, tornando definitiva a tutela de urgência concedida, declarando a inexistência de débito referente à compra impugnada no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais), além de condenar o banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O MM Juiz deferiu o pedido de tutela de urgência. O banco requerido ofereceu contestação, alegando que não agiu de forma a prejudicar o autor, visto que cumpriu com suas obrigações; que foi localizado o lançamento

reclamado, e conforme tela disponibilizada pelo sistema do banco, foi possível identificar que a transação foi realizada com chip e senha, cujo lançamento é oriundo de um estabelecimento credenciado ao adquirente, e a transação trafegou pela Bandeira até o Banco; que da análise da contestação da despesa apresentada pelo autor, constatou-se que a transação foi segura, com a impossibilidade de estorno da despesa. Ressaltou que o próprio autor informou que realizou a digitação da sua senha pessoal e intransferível na maquineta do fraudador, dessa forma, o banco não é responsável pela relação contratual entre autor e estabelecimento, ainda que tenha sido fraudulenta. Postulou pela improcedência da ação. O autor apresentou réplica, reiterando seus argumentos.”

A ação foi julgada procedente em parte para declarar a inexigibilidade da compra no valor de R\$ 3.800,00, lançada com data de 07/12/2024 na fatura de cartão de crédito do autor, com vencimento em janeiro/2025 (fls. 41/43), condenando o BANCO BRADESCO S/A a restituir ao autor a importância de R\$ 3.800,00, devidamente corrigida desde a data do fato (07/12/2024) e juros de mora a partir da citação. O banco requerido foi condenado a arcar com 30% das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.518,00 nos termos do § 8º do artigo 85 do CPC. O autor foi condenado a arcar com 70% das custas, despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor dos danos morais julgados improcedentes, observada a gratuidade da justiça concedida a ele. A sentença se encontra a fls.187/193.

Inconformado, o autor recorreu (fls. 196/203), pugnando pela condenação do réu no pagamento da indenização pelos danos morais no valor pleiteado na inicial. Pediu que o recurso fosse provido para a procedência total da ação.

Em sua resposta (fls. 207/210), o apelado basicamente pediu que o recurso não fosse acolhido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. Isento de preparo em razão de o autor ser beneficiário da gratuidade da justiça. Dessa forma, passa-se à sua análise.

A questão foi assim decidida: *“...A ação comporta julgamento antecipado, sem necessidade de outras provas. Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, em que o autor alega que em 6 de dezembro de 2024 utilizou seu cartão de crédito em maquininha de ambulante na cidade de São Paulo, digitando sua senha; que no dia seguinte, recebeu notificação de compras com o cartão que não foram feitas por ele; que uma das compras, a de menor valor, foi cancelada pelo banco requerido, mas a outra, no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais), foi autorizada; que entrou em contato com o banco para contestar o lançamento, mas o banco se recusou a proceder ao estorno, e o valor da compra fraudulenta veio debitado na fatura de seu cartão de crédito do mês de janeiro/2025. Requer a procedência da ação, condenando o banco requerido à restituição dos valores debitados indevidamente em sua fatura, além de indenização por danos morais. O banco requerido alegou, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço; que a compra foi realizada com cartão com chip e utilização de senha pessoal; que o próprio autor admite que digitou a senha na maquininha do fraudador; que não houve nenhuma participação do banco requerido. Insta registrar que é incontroverso entre as partes acerca da fraude cometida pelo vendedor ambulante, tanto é que o banco requerido afirma que o autor foi vítima de seu próprio descuido, pois teria inserido a tarjeta magnética do cartão de crédito e digitado sua senha pessoal e intransferível. Fica claro que o autor caiu no golpe da “maquininha do cartão”. Nesse golpe, os criminosos utilizam uma máquina de cartão falsificada ou manipulada com o propósito de extrair dinheiro ilicitamente das vítimas ou para clonar as informações dos seus cartões. A aplicação desses golpes utiliza-se de engenharia social, e podem ocorrer de diversas formas, como: Golpe do visor danificado ou escondido:- o fraudador apresenta uma maquininha com o visor quebrado ou coberto por um adesivo, sendo impossível verificar o valor real da transação. Para contornar o problema, ele sugere que a vítima confira o valor da operação através do aplicativo em seu próprio celular. No final, o valor cobrado é maior do que o apresentado no momento da compra. Golpe do visor adulterado: neste caso, o golpista instala um visor adulterado na maquininha. Com isso, ele consegue cobrar um valor maior do que a compra realizada pelo cliente e enganá-lo apresentando o valor combinado. Outros tipos de*

golpe envolvendo maquininha de cartão Com base nessas “artimanhas”, os criminosos se utilizam de diversas abordagens para sua aplicação, como por exemplo o Golpe do Delivery, Golpe da troca de cartão, Golpe do Presente e da compra duplicada. São abordagens diferentes, com o mesmo propósito: enganar a vítima para realizar um pagamento e aplicar o golpe.” (<https://blog.pagueseguro.uol.com.br/golpe-da-maquinhinha-de-cartao/>: acesso em 01.11.2023). No caso dos autos, ao que parece, o autor teve seu cartão de crédito clonado. A responsabilidade do banco requerido consiste na falha de segurança em seu sistema de averiguação da compra suspeita efetuada por seu cliente, porquanto de valor incomum, pois foge do padrão das compras comumente realizadas consoante se infere das faturas de fls. 26/43, cujos valores são de pequena monta, quase sempre gastos no comércio local e postos de abastecimento, sendo que o maior valor é mesmo o lançamento de 7 de dezembro de 2024, no importe de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais), tendo como beneficiário Manoel Candido dos Passos, na cidade de São Paulo (fls. 42), pessoa essa totalmente desconhecida do autor. No caso o autor impugnou a compra por cartão de crédito, de modo que cabia ao banco verificar as assertivas do cliente. Demonstrada irrefragável discrepância entre o perfil de gastos do autor e a transação decorrente do “golpe da maquininha”, a declaração de inexigibilidade da quantia de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais) era mesmo medida que se impunha. A simples alegação de que a aludida transação somente se concretizou porque o autor utilizou cartão de crédito com chip e inseriu senha pessoal e intransferível não basta como argumento hábil a sustentar as teses defensivas. Ademais, não apresentou o banco requerido qualquer prova sobre eventual descuido de o autor ter deixado sua senha em local acessível ou inclusive junto ao cartão objeto da fraude ou qualquer outro fato capaz de demonstrar a desídia do cliente, ora autora, na preservação e guarda de seu cartão e senha ou na conferência dos dados lançados na maquininha. Assim, presumindo-se verdadeiras as alegações do autor e não demonstrada pelo requerido qualquer concorrência dele para o evento, ônus que lhe competia, parte-se da premissa de que houve, efetivamente, fraude na transação realizada, sobre a qual o banco requerido alega não ter responsabilidade, por se tratar de fato de terceiro. É pacífico o entendimento do dever das instituições financeiras de tomar os cuidados necessários

para evitar situações de insegurança, geradoras de danos aos consumidores, competindo-lhes, para tanto, criar mecanismos que permitam evitar operações fraudulentas, como a verificada na situação aqui discutida. Por outro lado, é de conhecimento comum a enormidade de fraudes que acometem as relações comerciais, não se podendo afirmar que a atuação de falsários seja incomum. Por isso, cabe aos bancos acompanhar a 'evolução criminosa', visando evitar fraudes. Deixando de adotar esses cuidados, agiu o banco de forma defeituosa na prestação de seu serviço. Nesse sentido, não se mostra crível acolher a alegada impossibilidade de clonagem ou fraude do cartão magnético que possui 'chip', uma vez que, como é cediço, eventuais evoluções e sistemas tecnológicos podem estar sujeitos a ataques mal intencionados de terceiros. Ainda que alegue que procedeu com os cuidados necessários, não podendo ser-lhe imputada culpa por eventual fraude, cumpre esclarecer que a responsabilidade do requerido, segundo orientação doutrinária, rege-se pela teoria do risco do negócio, de forma que os prejuízos relacionados à operações realizadas por terceiros não autorizados são inerentes à atividade financeira e devem ser suportados pelo réu. Aplica-se ao caso em tela o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que trata da responsabilidade do fornecedor de serviços, norma aplicável às instituições bancárias, como já sedimentado pela jurisprudência do Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADIN nº 2.591. Em suma: em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. Plenamente possível ao requerido, ainda, instituir mecanismos de verificação de autenticidade e autorização da compra a ser realizada pelo cliente, sobretudo com relação às transações que podem gerar suspeita de fraude, tais como as observadas no caso ora em apreço. Assim, ausente demonstração da concorrência do autor para o evento danoso, fica claro que o banco requerido deve arcar com os ônus do débito em comento, cabendo-lhe, se o caso, acionar em regresso o responsável pela fraude, se identificado. De fato, apesar de negar insistentemente qualquer espécie de responsabilidade no evento danoso em foco, imputando ao autor ou aos terceiros fraudadores a culpa exclusiva pela ocorrência, em momento algum a instituição financeira demonstrou que o autor teria autorizado a cobrança de R\$3.800,00 (três mil e oitocentos reais), lançado em sua fatura no dia 7 de dezembro de 2024 (fls. 42) Em verdade, como

administrador do sistema de cartão de crédito e ao utilizar procedimentos que não oferecem a segurança necessária ao consumidor de seus serviços (autorização de compras sem a conferência do perfil de gasto do titular do cartão ou ausência de cautela da administradora quando ocorrem várias operações no mesmo ou em estabelecimentos distintos em curto espaço de tempo, dentre outras condutas negligentes do emissor do cartão), o requerido toma para si a responsabilidade por compras ou débitos indevidos, sujeitando-se à ação de meliantes, em razão de cuja atividade espúria, torna-se impotente para evitar que ocorra prejuízo aos titulares de cartão em virtude de fraudes que o mais atento dos consumidores pode ser vítima. Dispõe o art. 14 do CDC, “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e o art. 25, § 1º, que “havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente”. Nesse sentido: “APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Sentença de procedência. Inconformismo dos requeridos. 'Golpe da maquininha' perpetrado por suposto vendedor que procurou a autora, em sua residência, para venda de latas de tinta, tendo em vista que a pintura de sua casa estava em andamento, utilizando-se da maquineta para obter crédito indevido. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP-21ª Câmara d Direito Privado, Apelação Cível nº 1007742-90.2022.8.26.0292- Jacareí, J. 30.06.2023, np, vu, Rel. Des. RÉGIS RODRIGUES BONVICINO, voto nº 8715). “APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e materiais. Compra de refeição via aplicativo. Cobrança indevida de valor. Máquina de cartão adulterada. Sentença de procedência. Recurso da ré. Exame: Responsabilidade da empresa por prática de fraude por meio de entregador credenciado. Responsabilidade objetiva da fornecedora integrante da cadeia de consumo pelos danos sofridos pelo consumidor. Culpa exclusiva ou concorrente do consumidor não configurada. Responsabilidade pelo serviço prestado, pela gestão do aplicativo e pela forma de pagamento. Inadmissível a transferência do risco da atividade ao consumidor. Prestadoras de serviço que respondem pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente

de vínculo empregatício. Inteligência do art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Ressarcimento do valor descontado, medida que se impõe. Prejuízo moral indenizável bem evidenciado. Autora que foi submetida a bem mais que mero aborrecimento ou percalço do cotidiano com a fraude em questão. Desvio produtivo configurado. Indenização de R\$ 5.000,00 é condizente com os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.” (TJSP-27ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1005613-88.2022.8.26.0009-São Paulo, J. 19.05.2023, np, vu, Rel. Des. CELINA DIETRICH TRIGUEIROS, voto nº 3682) “APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO GOLPE CARTÃO DE CRÉDITO SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1. RECURSO DO RÉU - Argumentos da casa bancária que não convencem Autora vítima de golpe ao realizar compra com vendedor ambulante Fato comunicado à autoridade policial e à instituição financeira Transação fraudulenta que, ademais, foge ao perfil da autora - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada Operação deve ser declarada inexigível, porque o banco poderia tê-la evitado - Culpa exclusiva ou concorrente incogitável na espécie. 2. RECURSO DA AUTORA Impossibilidade do afastamento da sucumbência recíproca Pedido de indenização por danos materiais condicionado a evento futuro e incerto - Danos morais - Inovação em sede recursal Descabimento Ausência de interesse recursal - Recurso não conhecido neste capítulo. SENTENÇA MANTIDA RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO, NA PARTE CONHECIDA, POR MAIORIA DE VOTOS.” (TJSP-37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1001628-15.2021.8.26.0505-Ribeirão Pires, J. 13.02.2023, np ao rec do réu, vu; np ao rec. Da autora, mv; Rel. SERGIO GOMES, voto nº 48194). Destarte, como o autor efetuou o pagamento da fatura de fls. 41/43, conforme comprovante juntado às fls. 44, faz jus à restituição do valor da compra fraudulenta, no valor de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais). No que toca aos danos morais, não ficou caracterizado. Isso porque essa espécie de dano tem lugar quando conduta ilícita dá causa a violação dos direitos da personalidade, que tutelam interesses de natureza extrapatrimonial da pessoa, como a integridade física, psíquica e moral. Não se verifica ilicitude por parte do banco. Pode se reconhecer desídia com a

segurança, o que lhe acarreta responsabilidade, mas sem refletir no âmbito extrapatrimonial. Não se verifica que o autor tenha suportado prejuízo em relação a seu nome, imagem ou moral. Por tais razões ensina a doutrina: "(...) as sensações desagradáveis, por si sós, que não trazem em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas. Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral" (ANTÔNIO JEOVÁ SANTOS, Dano Moral Indenizável, 4a ed., RT, 2003, 113). "Não será toda e qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais, já identificados, quais seja, a igualdade, a integridade psicofísica, a liberdade e a solidariedade familiar ou social, no plano extrapatrimonial em sentido estrito" (MARIA CELINA BODIN DE MORAES, Danos à Pessoa Humana, Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 188-189). O mesmo entendimento tem sido adotado pelo Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo: "Salvo aqueles fatos que acarretam sofrimento intenso e presumido à generalidade dos seres humanos como a perda de um dos pais, de filho, ou as deformidades, os prejuízos com o dano moral por sofrimento devem ser provados. Só caracteriza o dano moral, passível de ressarcimento, a prática de ato que acarrete sofrimento intenso e profundo; simples borrecimento decorrente de fatos, normais da vida diária, como a recusa de pagamento de seguro, não comportam reparação." (Ap. c/ Rev.650.204-00/1 - 2a Câ. extinto 2o TAC - Rel. Juiz NORIVAL OLIVA - J.14.4.2003...").

À vista da r. sentença, passa-se ao exame do recurso que, adianta-se, não merece provimento.

A restituição de valores foi bem determinada na medida em que o apelante não efetuou a compra debitada em seu cartão de crédito, que foi clonado.

A apelante não sofreu dano moral. Como não se sabe exatamente o que se passou – o apelante provavelmente foi vítima de um golpe –, de se considerar que houve compra em cartão de crédito invalidada por não ter sido realizada pelo apelante.

Sem violação comprovada a bem da personalidade – a

hipótese não é de dano “*in re ipsa*”, ou seja, presumido porque decorrente do próprio fato –, não há que se falar em indenização por dano moral.

Como o nome do apelante não foi exposto publicamente como devedor, dado que não foi cadastrado em banco de dados de inadimplentes, cumpria a ele demonstrar a abusividade de eventuais cobranças perpetradas pela dívida inexistente, com potencial para vulnerar algum bem de personalidade.

Ademais, contratação desfeita por defeito formal não faz gerar dano de ordem moral.

As partes voltam ao “*status quo ante*”, com o desfazimento da compra e a devolução na forma simples dos valores pagos pelo apelante.

Assim, a sentença fica mantida.

Em razão do desprovimento do recurso, os honorários advocatícios devidos ao patrono do apelado são majorados para 20% sobre os danos morais julgados improcedentes, observada a gratuidade de justiça.

Nesses moldes, **o recurso é desprovido.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator