



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000139074**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003441-79.2023.8.26.0514, da Comarca de Itupeva, em que é apelante BANCO DIGIO S/A, é apelada LILIAN BRITO SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003441-79.2023.8.26.0514**

**APELANTE: BANCO DIGIO S/A**

**APELADA: LILIAN BRITO SILVA**

**COMARCA: VARA ÚNICA DE ITUPEVA**

**JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: JULIANA BARROS OLIVEIRA**

**VOTO Nº 495**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória. Autora que afirma não reconhecer compras feitas com seu cartão de crédito. Sentença de procedência. Inconformismo do banco réu. Pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso para que não seja possível a execução do valor fixado a título de indenização. Efeito suspensivo já atribuído por força do art. 1.012 do CPC. Mérito. Aplicação da inversão do ônus da prova prevista no CDC. Ônus de comprovar a regularidade das transações que incumbia ao réu, do qual não se desincumbiu. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Insubsistente a alegação de culpa exclusiva da vítima. Dever da instituição financeira de zelar pela segurança das operações e de adotar medidas preventivas adequadas. Débito inexigível. Apontamento indevido do nome da autora nos cadastros de inadimplentes. Dano moral configurado, prescindindo-se de efetiva comprovação. Sentença de procedência mantida. Recurso desprovido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença de fls. 149/153, julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes às compras realizadas no dia 19/06/2021, em favor de PAG MANOEL PEREIRADOS, nos valores de R\$ 120,00, R\$ 110,00, R\$ 110,00 e R\$ 100,00, e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00.

Em suas razões recursais, sustenta o réu que a sentença deve ser reformada, pois (i) não há ato ilícito que lhe seja imputável, uma vez que a fraude



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi cometida por terceiros, (ii) deve ser afastada a responsabilidade objetiva e reconhecida a culpa exclusiva da autora e (iii) não foram comprovados os danos morais supostamente sofridos pela autora.

Recurso tempestivo, devidamente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 185/192.

**É o relatório.**

O recurso não comporta acolhimento.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória proposta em face do Banco Digio S/a, na qual a autora sustenta que, no dia 19/06/2021, por volta da 1h da manhã, foi surpreendida com notificações em seu celular, informando que teriam sido realizadas quatro compras com o seu cartão de crédito, em favor de PAG MANOEL PEREIRADOS, nos valores de R\$ 120,00, R\$ 110,00, R\$ 110,00 e R\$ 100,00. Narra a autora que, no momento, estava em sua casa e que o cartão físico se encontrava em sua posse.

Diante da situação, a autora alega que entrou em contato com o banco réu, pedindo o bloqueio do cartão e a contestação das compras, o que foi negado em razão da utilização da forma de pagamento por aproximação. A autora registrou boletim de ocorrência e pagou a fatura do cartão referente às demais compras, que entendia devidas, deixando de pagar o débito referente às compras *sub judice*, o que levou o banco réu a negativar o seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Nesse contexto, foi proferida a r. sentença *a quo*, ora recorrida, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos débitos contestados e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00.

Preliminarmente, pleiteia o réu a atribuição de efeito suspensivo ao recurso para que a apelada não possa dar início à execução da indenização fixada em sentença antes do julgamento deste. Contudo, trata-se de pedido inócuo, considerando que a apelação já tem efeito suspensivo por força do disposto no art. 1.012 do Código de Processo Civil.

Ressalta-se que a apelação apenas não tem efeito suspensivo com relação à obrigação determinada liminarmente (fls. 72/74) e confirmada pela sentença de que o apelante se abstenha da cobrança do débito e exclua o nome da

autora dos órgãos de proteção ao crédito, porém, além de não serem objeto do pedido formulado no recurso, essas obrigações já foram cumpridas, conforme demonstrado às fls. 82/83, não havendo que se falar no seu deferimento.

No mérito, é cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

Além disso, tratando-se de relação de consumo, cabível a inversão do ônus de prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 6º** São direitos básicos do consumidor:

**VIII** - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências

No presente caso, a parte autora nega ter realizado as compras objeto da demanda, conforme relatado na petição inicial. Diante dessa negativa, competia ao réu demonstrar a sua regularidade, não sendo exigível da demandante a prova de fato negativo.

Entretanto, embora a instituição financeira sustente a regularidade das transações, não trouxe aos autos quaisquer documentos capazes de comprovar que as compras teriam sido realizadas pela autora, a não ser a afirmação de que a compra foi feita com o cartão por aproximação, porém sem utilização de senha, o que não exclui a possibilidade de clonagem do cartão.

Nesse sentido, a corroborar a ocorrência da fraude alegada pela apelada, verifica-se que as quatro transações discutidas ocorreram no mesmo estabelecimento, em curto espaço de tempo e em horário tardio, o que configura situação fora do comum que deveria ter alertado o banco réu sobre possível ocorrência de fraude.

Além disso, também não se pode olvidar que a apelada imediatamente contestou as compras, registrou boletim de ocorrência e efetivou o pagamento das demais compras realizadas no cartão de crédito naquele mês, que sabia devidas, o que corrobora, ainda mais, a sua narrativa de desconhecimento da origem das compras.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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*”.

Nesse contexto, a responsabilidade objetiva decorre do próprio risco inerente à atividade empresarial exercida pelo réu, especialmente por se tratar de instituição financeira que atua na intermediação e processamento de operações de crédito. Assim, compete ao apelante garantir a segurança e a confiabilidade dos serviços prestados, adotando mecanismos eficazes de verificação, controle e prevenção de fraudes.

No presente caso, diante do horário da realização das transações e da proximidade entre as diversas compras realizadas no mesmo estabelecimento em valores consideráveis, conduta claramente suspeita e condizente com fraude, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos seus correntistas.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Rel. Des. Jayme de Oliveira; j. 30/04/2025)**

Isto posto, não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, é evidente a falha na prestação do serviço, e a responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada. Nesse contexto, irretocável a sentença ao declarar a inexigibilidade dos débitos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto à indenização por danos morais, também se mostra correta a r. sentença ao reconhecer que cabe ao réu responder *in casu* pelos danos causados à consumidora, por ter esta experimentado graves prejuízos e transtornos em decorrência dos fatos em questão, sobretudo considerando a perda útil de seu tempo ao ter que ajuizar a presente ação, conforme a teoria do desvio produtivo.

Aliado a isso, consta que o nome da autora foi inserido nos cadastros de inadimplentes por débito indevido (fls. 127/128), hipótese em que o dano moral é presumido, vale dizer, é inerente ao próprio evento.

É fato notório e independe de prova que uma “negativação” indevida nos referidos cadastros traz aborrecimentos para a pessoa física em sociedade, pois este é um dado da experiência comum e se concretiza na ofensa ao seu nome e reputação no meio social, podendo atingir outros bens não materiais.

Sendo assim, como evidente o seu acerto, de rigor a manutenção integral da r. sentença *a quo*.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Quanto aos honorários recursais, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), formou-se a seguinte tese de eficácia vinculante: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação".*

Sendo assim, nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do CPC, majoro os honorários sucumbenciais, que fixo em R\$ 1.000,00, considerando o baixo valor da condenação.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**  
Relator