



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000110716

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003932-43.2025.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSE ROBERTO PEREZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1003932-43.2025.8.26.0344

Apelante: Banco Bradesco Cartões S/A

Apelado: José Roberto Perez

Comarca: Marília – 1ª Vara Cível

Juíza: Paula Jacqueline Bredariol de Oliveira

Voto nº 21.307

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Transações fraudulentas realizadas por terceiros – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar as operações fraudulentas – Banco que não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das transações – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de sentença (fls. 352/357), cujo relatório se adota, que, em sede de demanda proposta por José Roberto Perez em face do Banco Bradesco Cartões S/A, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu a restituir ao autor os valores de R\$ 18.500,00 e R\$ 9.950,80 sacados indevidamente de sua conta corrente na forma simples. A sentença também determinou o cancelamento das compras não reconhecidas no cartão de crédito do autor nas parcelas de R\$ 203,65, R\$ 182,64, R\$ 247,08 e R\$ 318,08, bem como a restituição dos valores eventualmente já pagos também na forma simples.

Em razão da sucumbência, o douto magistrado condenou ambas as partes a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios em favor da parte contrária. Os honorários do patrono do autor foram fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido e os do patrono do réu em 10% sobre o proveito econômico obtido em razão da improcedência da indenização por danos morais e restituição do valor dobrado.

Inconformado, apela o réu (fls. 361/378), arguindo, preliminarmente, a ausência dos requisitos para confirmação da tutela de urgência em sentença, alegando inexistência de prova inequívoca do direito

alegado e de perigo de dano, além de excesso na multa cominatória fixada, que reputa desproporcional e apta a gerar enriquecimento sem causa, requerendo a revogação da tutela ou, subsidiariamente, a redução do valor e a limitação de seu montante. No mérito, sustenta, em síntese, que o próprio autor confessou ter baixado aplicativo indicado pelos fraudadores e compartilhado a tela de seu celular, de modo que eventual golpe decorreria de sua exclusiva conduta imprudente, configurando culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Também defende que as transferências e operações impugnadas foram realizadas mediante utilização regular das credenciais pessoais do correntista, sem qualquer falha sistêmica, sendo a instituição financeira isenta de responsabilidade. Assevera que as compras contestadas no cartão de crédito seriam operações recorrentes, realizadas com senha em maquina regularmente cadastrada junto à credenciadora, com pleno conhecimento do consumidor. Pontua que eventual dano decorre de fortuito externo, estranho ao âmbito de sua atividade, afastando a responsabilidade objetiva e que, ausentes nexos de causalidade e defeito na prestação do serviço, não há falar em restituição de valores nem em qualquer condenação indenizatória. Forte nessas premissas, requer o provimento do recurso para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 379/383).

Intimado, o autor apresentou contrarrazões (fls. 387/397).

É o relatório.

Trata-se, na origem, de ação declaratória de nulidade de contrato e inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, em que o autor narra que foi vítima de golpe em que foram sacados R\$18.500,00 e R\$ 9.950,80 de sua conta corrente e foi utilizado seu cartão de crédito para realização de compras, cujas parcelas se dão nos valores de R\$ 203,65, R\$ 182,64, R\$ 247,08 e R\$ 318,08. Requereu a condenação por danos morais em R\$ 15.000,00, a restituição dos valores indevidamente retirados de sua conta e o cancelamento das compras não reconhecidas.

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 199/228), aduzindo a regularidade das transações e falta de diligência do autor. Alegou, assim, ausência de

responsabilidade de sua parte, uma vez que não houve qualquer irregularidade, negligência ou falha na prestação do serviço. Desse modo, pleiteou o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor. Aduz que o débito é exigível, uma vez que não houve nexo causal entre qualquer ação ou omissão do réu e o dano sofrido pelo autor, caracterizando-se, no caso, o fortuito externo. Em seguida, impugnou a inversão do ônus da prova e a indenização por danos morais pleiteada. Ao final, pleiteou a improcedência da pretensão autoral.

Após réplica (fls. 296/315), sobreveio r. sentença, que manteve a tutela de urgência e condenou parcialmente o réu, nos termos já expostos no relatório acima.

Tecidas essas considerações, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância, outrossim, com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

No caso, mostra-se cabível e pertinente a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do diploma consumerista, a qual, a despeito de não se operar automaticamente, tem lugar quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Tecidas essas considerações, passo a análise da preliminar relativa à tutela de urgência, mantida na r. sentença.

A decisão das fls. 42/43 deferiu a tutela de urgência para determinar a suspensão dos descontos relativos às compras. A decisão foi desafiada por Agravo de Instrumento, cujo julgamento alterou parcialmente a tutela de urgência, de modo que o acórdão teve a seguinte ementa:

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Decisão que deferiu a tutela antecipada consistente na suspensão da cobrança de parcelas de compras no cartão de crédito do autor, sob pena de multa de R\$ 500,00, para cada ato de descumprimento, limitada a R\$ 15.000,00 – Irresignação do réu – Preenchimento dos requisitos do art. 300, do

Código de Processo Civil - Autor que afirma ter sido vítima de golpe - Verossimilhança das alegações e risco de lesão - Necessidade de cognição exauriente para a análise de eventual contribuição do consumidor e da instituição financeira para o suposto prejuízo financeiro - Possibilidade de fixação de multa - Penalidade que visa à garantia da eficácia da determinação judicial - Inteligência do art. 537, caput, do CPC - Valor das astreintes, contudo, que comporta limitação total a R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Decisão reformada - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2137055-85.2025.8.26.0000; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 1ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025)

Com efeito, há verossimilhança das alegações relativas ao golpe, como será detalhado abaixo, e risco de lesão na hipótese de continuidade dos descontos, de modo que o julgamento do Agravo já deu adequada solução ao minorar a limitação total das astreintes, considerando os valores das transações e os objetivos sancionadores das astreintes.

Refeito, portanto, o pleito de revogação ou nova alteração da tutela antecipada confirmada na r. sentença.

Quanto ao mérito, o autor alega que não realizou nenhuma das transações impugnadas. Argumentando pela responsabilidade objetiva, requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos morais e a declaração de inexigibilidade do débito.

O autor trouxe documentos de comprovante de transferência, realizadas em 29/10/2024 (fl. 27) e fatura de cartão de crédito, em que constam as transações impugnadas (fl. 23).

Diante da documentação carreada aos autos, vislumbra-se que as transações efetuadas pelos fraudadores desbordam do perfil daquelas que o autor costumava efetuar.

Tal circunstância robustece a falha do dever de segurança da
Apelação Cível nº 1003932-43.2025.8.26.0344 -Voto nº 21.307

instituição financeira, uma vez que deixou de constatar a diferenciação quantitativa das transações de maneira tempestiva.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fulcro na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Ademais, deve ser considerada a idade do autor (72 anos na data dos fatos – fl. 17), que o coloca em hipervulnerabilidade em relação a golpes que mesclam elementos de engenharia social e vazamento de dados com uso de tecnologia, para conferir narrativa verossímil ao golpe.

O nível de sofisticação do golpe é o ponto que afasta a culpa do autor, em operação que se mostra verossímil, ante o uso da ferramenta de compartilhamento de tela, divulgação fraudulenta de produtos na internet e simulação de compra real para ludibriar o autor (fl. 20).

Some-se a isso o fato de que o autor atuou com a diligência e zelo esperados diante da ocorrência dos fatos. Isso porque, (i) logo após a ciência do dano entrou em contato com o banco réu, a fim de contestar o lançamento e bloquear suas contas (fl. 18), e (ii) lavrou o Boletim de Ocorrência nº PA6313-1/2024 dois dias após os fatos (fls. 20/21), evitando maiores prejuízos.

De outro ângulo, na análise da responsabilidade do réu, a súmula no 479 do Superior Tribunal de Justiça afirma: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

Com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, no âmbito do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Prevenção e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel

de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Neste sentido, tais fatos revelam inoperância do réu no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco e não o fortuito externo, tendo em vista que a operação financeira na qual a fraude se operou é a própria execução do serviço que o réu fornece.

Diante disso, inegável que, não tendo sido efetuado o bloqueio preventivo tempestivamente, tendo sido autorizada a realização de transações destoantes do perfil do correntista, suspeitas, resta configurada a falha na segurança do banco, apta a ensejar o dever de restituição dos valores.

Este Tribunal de Justiça, em casos análogos, configura como falha de serviço a liberação de compras fora do perfil de consumo do autor, como é o caso:

“AÇÃO CONDENATÓRIA - Relação de consumo – Fraude bancária – Golpe da maquininha – Sentença de parcial procedência – Recurso do banco – Preliminares afastadas - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – Inocorrência - Autor que desde o início admitiu que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento oferecida por terceiros, naquilo que ele acreditava ser pagamento de taxa de entrega de produto e que eram na verdade os fraudadores - Autor que pretendia pagar a taxa de entrega no valor de R\$ 4,99 - Compra realizada no valor de R\$ 9.999,99 - Discussão acerca da segurança do chip e da senha do cartão que é absolutamente impertinente - Ponto nodal é a falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo do autor - Documentos dos autos juntados pelo próprio réu que comprovam que a operação impugnada está completamente fora do perfil de consumo – Falha de serviço - Inexistência de exclusão da responsabilidade - Art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ - Sentença mantida - Impossibilidade de majoração dos honorários recursais, diante de sua fixação em primeira instância no grau máximo – Recurso não provido. (TJSP; Ap 1010240-28.2023.8.26.0001; Relator: Achile Alesina; 15ª Câmara de Direito Privado; j: 03/05/2024).

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos morais. Relação de consumo. Serviços bancários.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cartão de débito. Compra fraudulenta. "Golpe do delivery", "golpe da maquininha", "golpe do entregador", "golpe do pagamento da taxa de entrega" ou ainda "golpe do presente". Sentença de procedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Em que pese a autora tenha sido vítima de "golpe" extensamente difundido na mídia, não se pode olvidar, todavia, a culpa da instituição financeira. Era seu dever impedir a consecução de operações incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista (perfil de consumo). Dano moral, todavia, inexistente. Não se vislumbra o desassossego anormal e excepcional capaz de caracterizar a lesão moral indenizável. Sentença parcialmente reformada, tão somente para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso a que se dá parcial provimento. (TJSP; Ap 1002823-18.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; 16ª Câmara de Direito Privado; J: 24/04/2024).

Deve ser mantida, portanto, a conclusão da r. sentença no sentido de existência do nexo causal entre a falha do serviço e os danos suportados pelo autor, a ensejar a responsabilidade civil do banco réu.

Ante o exposto, voto por **negar provimento** ao recurso.

Ante a sucumbência recursal, majoro a verba honorária para 11% do valor do benefício econômico obtido pelo autor, com fulcro no art. 85, §11, CPC.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator