



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000174005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004488-20.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado HILARIO PAULO GOMES LUIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATT AUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1004488-20.2025.8.26.0223

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Hilario Paulo Gomes Luis

Voto nº 9776

CONTRATO BANCÁRIO. *Conta corrente. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Golpe de clonagem do cartão. Saque indevido constatado após utilização de caixa eletrônico disponibilizado pelo réu em estabelecimento comercial. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e autorização de saque indevido. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente sacado. Danos morais não configurados. **Recurso provido em parte.***

Julgada procedente ação de reparação de danos pela r. sentença (fls. 112/20), cujo relatório é adotado, apela o banco a alegar regularidade do saque realizado com emprego de senha de uso pessoal e cartão, de modo que eventual fraude decorre de culpa exclusiva do autor e terceiro fraudador, caracteriza fortuito externo e afasta o nexo de causalidade com a atividade bancária. Pretende a reforma para afastar a restituição do indébito e a reparação por danos morais. Caso mantida a sentença, requer a redução da reparação por danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, em 15 de março de 2025, por volta de 14h15, o autor sacou R\$ 40,00 em caixa eletrônico 24h localizado no supermercado Extra, em Guarujá/SP. Após a operação, foi induzido a fornecer dados pessoais e senha bancária em suposta “atualização cadastral”, constatando, em seguida, débito indevido de R\$ 8.995,80. O fato foi imediatamente comunicado ao banco réu, registrado em boletim de ocorrência no mesmo dia e, em 17/3/2025, verificou-se na agência bancária que o cartão em posse do autor não era o original, indicando golpe de clonagem por meio de dispositivo fraudulento no terminal.

A dinâmica dos fatos, descrita no boletim de ocorrência (fls. 18/9), revela verossimilhança das alegações, sobretudo diante da ausência de indícios de falsidade e da recorrência de fraudes semelhantes.

A instituição financeira sustenta a regularidade da máquina de autoatendimento e do saque, com fundamento no uso de senha pessoal e do cartão, porém não comprovou que o caixa eletrônico estava em condições seguras de funcionamento.

O autor, por sua vez, nega ter fornecido dados pessoais ou senha a terceiros, bem como ter perdido a posse do cartão, reforçando a tese de fraude decorrente da clonagem do plástico e da senha após a utilização do terminal.

Cuida-se, portanto, de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, incumbindo à instituição financeira assegurar a integridade e a segurança de seus terminais. Configura-se a responsabilidade objetiva do réu, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pois o serviço não ofereceu a segurança legitimamente esperada, permitindo o acesso indevido à conta do autor e o saque fraudulento. A responsabilidade apenas se afastaria por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o

que não se verifica, sendo insuficiente eventual culpa concorrente.

Fraudes dessa natureza integram o risco do empreendimento e não se equiparam a caso fortuito ou força maior (art. 927, parágrafo único, do Código Civil), conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “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, configurada a responsabilidade do réu, impõe-se que indenize os danos patrimoniais causados ao autor, mediante a restituição do valor indevidamente sacado.

Nesse sentido, *AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, mantém-se o reconhecimento do defeito do serviço bancário. Fraude bancária. "Golpe da troca de cartões". Ilícito praticado por criminoso que ardilosamente substituiu o cartão da autora por outro de mesma cor e modelo, quando da realização de operação em caixa 24 horas. Inexistência de culpa exclusiva da consumidora. Réu sequer foi capaz de demonstrar colaboração da consumidora no evento danoso. Nem mesmo se demonstraram: (a) captura da imagem, no banco 24h onde foi realizado saque e (b) harmonia do perfil. Fortuito interno Incidência do art. 14 do CDC com aplicação 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. Segundo, mantém-se o ressarcimento dos valores. Verificada a responsabilidade do réu no evento danoso, e diante da evidência da fraude, de rigor a restituição do valor comprometido com as transações fraudulentas em prejuízo da autora. E terceiro, mantém-se o reconhecimento da existência de danos morais. Autora que experimentou prejuízo decorrente de golpe. Atendimento inadequado do banco réu. Descaso com a demanda da consumidora. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, dentro de padrões admitidos pela Turma julgadora. Precedentes desta Turma julgadora e do E. Tribunal de Justiça. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008947-77.2023.8.26.0565; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024).*

Malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação do serviço do réu, tal fato não enseja reparação automática por danos morais.

Embora lamentável a situação vivida pelo autor, os danos de ordem imaterial que eventualmente tenha sofrido não podem ser imputados ao banco, cumprindo-lhe responder apenas pelos danos patrimoniais. Também não há como ignorar que o autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau.

Nesse sentido: *APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – GOLPE DA TROCA DE CARTÃO - Golpe aplicado em caixa eletrônico disponibilizado pelo réu em estabelecimento comercial – Fortuito interno – Operações não reconhecidas pela autora que destoam do seu perfil de consumo, além de serem realizadas no mesmo dia e em sequência – Falha na segurança verificada – Reparação dos danos materiais que deve ser reconhecida – Responsabilização das empresas rés que são parceiras na cadeia de consumo – Itaú Unibanco responsável pelas transações e Tecnologia Bancária S.A.,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empresa de gestão de software, responsável pelo funcionamento do "Caixa 24H". PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES – Violação ao princípio da dialeticidade – Não verificada – Razões recursais que impugnam os fundamentos da r. decisão combatida. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de desdobramentos – Danos de cunho estritamente patrimonial. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO, redistribuída a sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1000481-17.2022.8.26.0020; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024).

Em suma, é o caso de se afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Considerando a sucumbência recíproca, condenam-se o autor e o banco ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, para cada parte. Os honorários advocatícios são fixados em 15% sobre o valor da condenação, em favor do patrono do autor, e em 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido pelo requerente (correspondente ao dano moral pleiteado), em favor do advogado do réu.

Dou parcial provimento ao recurso.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.