



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001289968**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004772-25.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelada DANIELE CRISTINA DAMACENA GABRIEL, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora; recurso do réu desprovido. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1004772-25.2025.8.26.0224**

**Apelante/Apelado: Daniele Cristina Damacena Gabriel**

**Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A**

**Ação: Declaratória cumulada com ressarcimento material e danos morais**

**Origem: 9ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Jaime Henriques Da Costa**

**Voto nº 19.848**

**INDENIZAÇÃO. “Golpe do aniversário”. Legitimidade passiva. Presença de circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição da casa bancária aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença. Fraude em operações realizadas por meio de cartão de crédito. Relação de consumo. Transações que não correspondem ao perfil da cliente. Situação que, mesmo detectada pelos sistemas de segurança bancário e confirmada prontamente pela consumidora como sendo irregulares por meio de canal de comunicação oficial, foi validada pela instituição financeira. Culpa concorrente afastada. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade exclusiva e objetiva do banco. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade dos débitos. Configurada. Dever de restituição integral de todos valores cobrados indevidamente. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Corte. Sentença reformada, em parte. RECURSO PROVIDO da autora e RECURSO DESPROVIDO do réu.**

Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes contra r. sentença de fls. 314/320, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 328).

Busca a autora reverter parte do *decisum* monocrático pois: a) deve ser afastada a culpa concorrente; b) estão caracterizados os danos morais indenizáveis; c) mostra-se necessário que o banco seja condenado a restituir todos os valores indevidamente cobrados (fls. 331/342).

Igualmente inconformado, o réu aduz que: a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda; b) deve ser reconhecida a excludente de responsabilidade por fato de terceiro; c) não se mostra possível impor-lhe a restituição de qualquer valor; d) agiu em exercício regular de seu direito; e) não cometeu qualquer ilícito capaz de responsabilizá-lo pelos fatos; f) a sucumbência deve ser imposta de forma exclusiva à autora (fls. 348/363).

Tempestivas, as custas foram recolhidas por ambas as partes (fls. 343/344 e 364/365).

Vieram aos autos as contrarrazões (fls. 366/378 e 382/393).

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 400).

Os autos foram redistribuídos em razão da decisão de fls. 401/403.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação com a finalidade de ressarcimento dos prejuízos advindos de golpe sofrido pela autora, que ensejou a realização de compras fraudulentas em seu cartão de crédito, no valor total de R\$.5.999,99 bem como indenização pelos danos morais sofridos por ela.

Narra a demandante que recebeu uma ligação telefônica da empresa Giuliana Flores, informando que receberia um presente de aniversário e deveria pagar taxa de entrega ao *motoboy*

Acrescenta que o entregador afirmou problemas nas tentativas da operação e, assim, o golpista acabou realizando transações em sequência totalizando R\$.5.999,99.

Assevera que imediatamente comunicou ao Banco e pediu bloqueio das transações, bem como que tentou solucionar a pendenga extrajudicialmente para que houvesse o estorno dos valores, porém, sem obter êxito, já que foi cobrada por tais operações na fatura de seu cartão de crédito.

Desse modo, ajuizou a presente demanda, cujos pedidos

iniciais foram julgados nos seguintes termos (fls. 319):

*“Isso posto, JULGO PARCIALEMNTE PROCEDENTES os pedidos para condenar a parte ré a indenizar a autora em metade do valor dos prejuízos, no importe de R\$ 2.999,99 (dois mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), quantia a ser atualizada de acordo com os índices da atual Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, e acrescida de juros de mora com base na Taxa Legal, tal como divulgada pelo BACEN (parágrafos 1º e 2º do art. 406, do CC/02), a contar do evento danoso (23/10/2024). Declaro extinto o processo, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.”*

Diante das matérias trazidas a reexame pelas partes, passo à análise conjunta dos recursos.

*Prima facie*, a matéria preliminar arguida pela casa bancária não comporta acolhimento.

Com efeito, a legitimidade da parte é:

**“(…) o juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe, com base em seu livre convencimento, avaliar a necessidade de sua produção (…)”** (STJ, REsp 1677926/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23.03.2021, DJe 25.03.2021). (g.n.).“(…) a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem

*como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença (...)*” (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Vale dizer, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

Deve, pois, ser analisada tanto em relação ao autor, quanto do réu e, por isso, nada mais é do que reflexo da própria legitimação de direito material.

No caso em testilha, discute-se as falhas dos serviços prestados pelo réu quanto à validação das operações realizadas por meio de cartão de crédito, apesar da identificação, num primeiro momento, da existência de fraude e da pronta impugnação da autora por canal de comunicação oficial.

Desta forma, está evidenciada a existência circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais.

Quanto ao cerne da controvérsia, ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

*In casu*, inexistente qualquer dúvida quanto ao caráter objetivo da responsabilidade do requerido, vez que atua como prestador de serviços bancários.

É certo que o art. 14, do CDC, estabelece que os fornecedores respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos seus serviços, acrescentando o seu § 1º que:

*“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.”*

Como se vê, a legislação consumerista consagra a responsabilidade objetiva da casa bancária e, por conseguinte, a culpa presumida desta por defeitos na prestação de seus serviços, a qual

somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o seu respectivo § 3º:

*“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”*

Cumpra exclusivamente à instituição financeira o ônus de provar a incidência das causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviços defeituosos e a culpa exclusiva da autora ou de terceiros.

O golpe sofrido pela demandante e a dinâmica da fraude perpetrada são fatos incontroversos, inclusive, não há negativa quanto ao fato de que as operações foram efetivadas mediante a utilização do cartão de crédito.

Não se ignora que a fraude constitui evento estranho e desconexo à atividade bancária, interferindo na relação de causalidade, que se estabelece unicamente entre a conduta do criminoso e os danos causados à vítima.

Entrementes, tais circunstâncias não têm o condão de descaracterizar a falha na segurança oferecida pela instituição financeira e isentá-la da responsabilidade a ela imputada.

Segundo se extrai dos documentos de fls. 47/62, a situação fraudulenta, mesmo detectada pelos sistemas de segurança



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancário e confirmada prontamente pela consumidora como sendo irregular por meio de canal de comunicação oficial, foi validada pela instituição financeira, o que afasta a culpa concorrente no presente caso.

De fato, a cobrança das transações fora do padrão de consumo da autora caracterizou-se como falha na segurança do réu.

De igual modo, não se pode afirmar que as operações ora impugnadas tenham sido efetivadas por desídia da requerente.

Ao contrário, a razão central para os desdobramentos dos fatos e os prejuízos suportados pela cliente foi a inépcia da instituição bancária em impedir a concretização da fraude.

Ante a conclusão que a consumidora não concorreu para que os fraudadores lograssem êxito no seu intento, está configurado fortuito interno do réu.

A propósito, diz o enunciado da Súmula 479, do Colendo 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” (g.n).*

Posicionamento, inclusive, adotado ínclito Ministro João Otávio de Noronha, no Agravo em Recurso Especial nº 1.580.247 - DF

(2019/0268946-3):

**"1 .A fraude, ao integrar o risco das operações bancárias, caracteriza fortuito interno e, nessa ordem, não possui habilidade técnica para configurar a excludente do art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90. Nesse sentido, o entendimento sumulado no verbete n. 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, : ad litteris "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".**

**2 . Em que pese a tese de culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do dano, forçoso reconhecer que a . entrega dos dados pessoais e do cartão de crédito aos fraudadores decorreu do denominado "golpe do motoboy ", em que terceiros obtiveram dados bancários do correntista. O consumidor não concorreu para a fraude." (g.n)**

Vale lembrar que a demandante tomou todas as providências que estavam ao seu alcance (lavrou a ocorrência perante a autoridade policial e solicitou providências na esfera administrativa) tão logo tomou conhecimento do golpe sofrido (fls. 20/21 e 47/62, respectivamente).

Um detalhe: o fato de o crime ter ocorrido fora das dependências bancárias nada significa para isentar a instituição financeira de sua responsabilidade.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo é objetiva, de modo que o risco da atividade deve ser por ele suportado, não podendo ser repassado ao consumidor, independentemente da existência ou não de sua culpa.

Nessa linha, precedentes desta Corte de Justiça em casos análogos:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito - Alegado "golpe da maquininha" praticado por vendedor ambulante – Pagamento de R\$4.512,00 ao invés de R\$12,00 relativo a frutas adquiridas, verificada pelo autor quando do recebimento de alerta pelo celular – Responsabilidade civil e objetiva das instituições financeiras configurada – Aplicação da teoria do risco profissional – Inobservância do dever de vigilância e cuidado do banco administrador do cartão de crédito, o qual não impediu a concretização da compra cujo valor destoa completamente do perfil de gastos do consumidor - Falha na prestação dos serviços prestados – Procedência mantida – Recurso improvido. (Apelação Cível 1008171-11.2023.8.26.0005; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024).

Apelação. Ação cominatória c.c. declaratória de inexigibilidade de débito. Alegação de fraude bancária ("golpe da maquininha"). Sentença de extinção sem resolução de mérito, por ilegitimidade passiva. Recurso da parte autora. Relação de consumo. Art. 6º, VIII, do CDC. Parte autora que formalizou contrato verbal de prestação de serviço no valor

de R\$ 50,00. Autorização de transação em seu cartão de crédito na elevada quantia de R\$ 2.300,00. Reclamação administrativa não solucionada. Legitimidade passiva configurada. Responsabilidade objetiva da ré. Prestação defeituosa do serviço bancário, sob o prisma da segurança necessária em operações financeiras. Sistema de segurança que não detectou transação completamente fora do perfil de compra do consumidor, o que deveria levantar suspeitas acerca da idoneidade das transações. Fraude praticada por terceiro que não exime a ré de responder pelos prejuízos causados à consumidora (Súmula 479 do E. STJ). Sentença reformada. Sucumbência da ré. Recurso provido. (Apelação Cível 1002378-35.2019.8.26.0651; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 08/05/2024).

Declaratória e indenizatória. Parcial procedência. Cartão de crédito. Golpe da maquininha. Tentativa inexitosa de pagamento da taxa de entrega cobrada. Lançamento vultoso no cartão de crédito identificado na sequência pelo consumidor. Fraude. Operação destoante do perfil habitual. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Danos materiais e morais configurados. Culpa concorrente da vítima que não afasta a responsabilidade do banco. Dever de restituição do valor desembolsado. Danos morais, por sua vez, não caracterizados. Ausência de nexo de causalidade entre a conduta ilícita de terceiro e a ré. Recurso do autor parcialmente provido. (Apelação Cível 1011161-44.2023.8.26.0564; Relator (a): Luis Fernando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/05/2024; Data de Registro: 03/05/2024).

Nesse contexto, imperioso o acolhimento da pretensão autoral quanto ao reconhecimento da inexigibilidade dos débitos oriundos das transações fraudulentas.

Noutro giro, respeitado entendimento da d. Magistrada, os danos morais, na espécie são *in re ipsa*, ou seja, independem de prova.

A doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

No caso, a autora empreendeu esforços para resolver a pendência na esfera administrativa, sem êxito.

Indubitável os transtornos impostos à demandante, que foi obrigada a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

A respeito, destaca-se:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Fraude em compra com cartão de débito. Valor da fraude que destoava do perfil da correntista. Responsabilidade objetiva do banco. Necessidade de declaração da inexigibilidade da transação, com a consequente devolução do montante questionado à autora. **Dano moral configurado pois o desfalque patrimonial acarretou excessivo desgaste à autora, que teve de vir a Juízo para recompor seu patrimônio, perdendo tempo útil; considerando-se, ainda, que se viu desprovida de seu dinheiro, que se destina a sua subsistência.** Indenização fixada em dez mil reais, de modo a atender os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como os parâmetros utilizados por esta Câmara em casos análogos. Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1034525-16.2022.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2023; Data de Registro: 30/06/2023) (g.n.).

PROCESSUAL CIVIL. LEGITIMIDADE AD CAUSAM. Golpe do delivery ou fraude da maquininha. Responde a Ifood pelos atos ilícitos praticados por seus colaboradores/parceiros cadastrados, sobretudo a partir da plataforma que disponibiliza. Inteligência do art. 34 do CDC. Empresa que, ao explorar o comércio eletrônico de gêneros alimentícios, integra a cadeia de fornecedores. Solidariedade bem delineada. Preliminar rejeitada. CONSUMIDOR. **Golpe do delivery ou fraude da maquininha. Risco do negócio que não pode ser carregado ao consumidor, a afastar a imputação de culpa, exclusiva ou concorrente.** Dano material recomposto após o ajuizamento da ação que não afeta a procedência e/ou a causalidade/sucumbência. **Dano moral configurado, também na espécie in re ipsa,** como no objetivo dano evento do direito italiano. Teoria do risco proveito. Precedentes desta Corte. Indenização que comporta redução, no entanto, para R\$ 5.000,00. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Sucumbência mantida. Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1006261-86.2022.8.26.0003; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2022; Data de Registro: 07/11/2022) (g.n.).

Passo à análise do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra instituição bancária pratique ilícito semelhante.

Desse modo, existindo o dever da reparação pelos danos morais, a questão deve ser definida pela quantificação de uma indenização adequada e justa, cuja disciplina está consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

Sopesando tais elementos, fixo a indenização em R\$.10.000,00, por ser quantia razoável para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a demandante pelo sofrimento e frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrichi:

*“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG)*

Sublinhe-se, nos termos da Súmula 326 do STJ:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.*

Ao ensejo, releva destacar que a restituição dos valores indevidamente cobrados deve se dar na integralidade e não pela metade, como constou no *decisum*, a fim de que a vítima seja ressarcida de seu efetivo prejuízo material.

Logo, reforma-se parcialmente a r. sentença, para:

I- condenar o requerido ao pagamento da indenização por danos morais que fixo em R\$.10.000,00, atualizada a contar do arbitramento, conforme os índices do IPCA, divulgados pelo IBGE, nos termos da nova redação dada ao art. 389, parágrafo único, do CC, além de juros de mora desde o evento danoso (negativação indevida – Súmula 54, do STJ) à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, calculados na forma do art. 406, § 1º, do mesmo *Codex*, alterado pela referida norma legal;

II- condenar o requerido no pagamento de R\$.5.999,99, que deverão ser acrescidos de correção monetária a partir da data da cobrança indevida (fls. 22), conforme a Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, e, a partir de 30.8.2024, pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE, além de juros de mora desde a citação, calculados na forma do art. 406, § 1º, do CPC, alterado pela Lei nº 14.905/2024.

Sucumbente, o réu arcará exclusivamente o réu ao pagamento das custas, despesas processuais, incluídos honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC e do Tema Repetitivo 1.076, do STJ, em observância ao grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para sua execução.

Deixo de arbitrar honorários recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nºs 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS (Tema Repetitivo 1.059), que estabeleceu a seguinte tese:

*“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou 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 ou limitada a consectários da condenação”.*

*Ex positis*, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso da autora e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora