



Registro: 2026.0000198063

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005075-06.2024.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante MARIA DA CONCEIÇÃO LEAL CLEMENTE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram da impugnação à gratuidade da justiça e negaram provimento a ambos os recursos. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 10 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1005075-06.2024.8.26.0505

Comarca: RIBEIRÃO PIRES – 1ª Vara Cível

Apelante/recorrido: BANCO DO BRASIL S/A

Apelada/recorrente: MARIA DA CONCEIÇÃO LEAL CLEMENTE

MM. Juiz de primeiro grau: Carlos Guilherme Roma Feliciano

Voto nº 53.045

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Autora abordado por terceiro quando utilizava caixa eletrônico 24 horas, posicionado no interior de supermercado, sendo vítima do chamado “golpe do cartão” – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Operações contestadas pela autora realizadas com o cartão da primeira por terceiro, delinquente. 1. Impugnação à gratuidade da justiça concedida à autora. Manifesta a intempestividade da impugnação, apenas deduzida em segundo grau, segundo a regra do art. 100, “caput”, do CPC. 2. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a colocação de câmeras de filmagem e gravação de imagens e de sons no ambiente dos terminais eletrônicos, como ocorre nos países ditos de primeiro mundo. Utilíssima, outrossim, a adoção de

sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Procedente, portanto, o pleito de restituição dos valores correspondentes às operações impugnadas. 3. Dano moral caracterizado. Verificação, por presumível o sofrimento íntimo da autora, decorrente do indevido lançamento e a se considerar ter o banco réu feito ouvidos moucos às justas reclamações da primeira, que percorreu longo caminho para tentar solucionar a questão no plano extrajudicial, sem êxito. Indenização arbitrada em primeiro grau, na importância de R\$ 7.600,00, conforme os padrões utilizados por esta Turma Julgadora para hipótese análogas, sobretudo à luz da técnica do desestímulo, não comportando reparo. 4. Sentença mantida.

Não conheceram da impugnação à gratuidade da justiça e negaram provimento a ambos os recursos.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por MARIA DA CONCEIÇÃO LEAL CLEMENTE em face de BANCO DO BRASIL S/A.

Alega a autora, em síntese, ser cliente do réu e haver sido vítima do "golpe da troca de cartão" no dia 18.9.24, ao utilizar um caixa eletrônico localizado dentro do Mercado Extra, em

Ribeirão Pires. Relata que, após realizar um saque, ao tentar obter um extrato, foi abordada por um indivíduo que se prontificou a auxiliar, momento em que seu cartão foi discretamente trocado por outro. A troca apenas foi percebida ao tentar realizar nova operação, sendo o cartão recusado. Imediatamente após constatar a fraude, dirigiu-se à agência do réu para comunicar o ocorrido, sendo-lhe assegurado o bloqueio do cartão. Contudo, o fraudador já havia realizado compras na modalidade "crédito" em um estabelecimento denominado "swweetthomas", totalizando os valores de R\$ 9.452,13 (02 parcelas) e R\$ 5.000,00 (06 parcelas), perfazendo R\$ 14.452,13. Afirma que, apesar de ter contestado as compras por diversas vezes, apresentando boletim de ocorrência, as faturas subsequentes (outubro, novembro e dezembro/24) vieram com o parcelamento e encargos das transações fraudulentas, chegando a R\$ 18.639,67 indevidos. Sustenta a nítida falha na prestação do serviço, diante da ausência de segurança e de mecanismos de prevenção à fraude, configurando responsabilidade objetiva da instituição financeira. Donde a demanda objetivando a declaração de inexigibilidade dos débitos e encargos e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor



equivalente a 20 salários-mínimos.

O réu foi regularmente citado (fls. 85/87) e constituiu advogado (fls. 36/80), mas deixou transcorrer in albis o prazo legal para apresentar contestação (fls. 89), o que levou à decretação de sua revelia (fls. 94).

A r. sentença apelada julgou parcialmente procedente a ação, para declarar a inexigibilidade dos débitos de R\$ 9.452,13 e R\$ 5.000,00 e seus encargos, e para condenar o réu ao pagamento de R\$ 7.600,00, a título de indenização por danos morais. Responsabilizou o réu pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da condenação (fls. 93/98).

Apela o réu. Com fundamentos do pedido de reforma, sustenta, em síntese: (a) a necessidade de revogação da gratuidade de justiça concedida à autora por ausência de comprovação da hipossuficiência; (b) a regularidade do débito e a impossibilidade de declaração de inexistência; (c) a validade do negócio jurídico, alegando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a autora agiu por ato volitivo; (d) ter agido em exercício regular de direito, o que afasta o ato ilícito e o dever de indenizar; (e) em caráter subsidiário, pede a redução do quantum indenizatório, caso mantida a condenação, por ser o valor exorbitante; (f) sustenta, ainda, a ausência de pressupostos para a inversão do ônus da prova (fls. 102/117).

De seu turno, mediante recurso adesivo, pretende a autora a majoração da indenização por danos morais para o valor pleiteado na inicial, equivalente a 20 salários-mínimos (fls. 131/135).

2. Recursos tempestivos (fls. 101, 102, 123 e 131), preparado e respondido o do réu (fls. 118/120 e 124/130).

Não há preparo do recurso da autora, por ser ela beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 32).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.



Impugnação aos benefícios da gratuidade da justiça.

3. Não merece ser apreciada a impugnação à gratuidade da justiça, deduzidas nas razões recusais, uma vez que intempestiva, diante da regra do art. 100, “caput”, do CPC.

Mérito.

4. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito, de um lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que tais instituições, afora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dinamizarem as operações, o que lhes proporciona maior lucro, economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc, transferindo ao consumidor, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a elas próprias e respectivos prepostos.

Se é assim e apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo, de energia e pelas demais facilidades que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela autora, haveria plenas condições de verificação prévia, "on line", do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente autora, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que inserida a respectiva senha, e antes

de concretizadas as operações.

Observe-se que as operações contestadas pela autora são de quantias elevadas (R\$ 9.452,13 e R\$ 5.000,00), foram realizadas no mesmo dia, e se mostravam em completo descompasso com o perfil de gastos da cliente, pelo que se vê das faturas mensais de cartão de crédito por ela apresentadas (cf. fls. 24/30).

Ademais, tão logo se apercebeu de que havia sido vítima de estelionato, a autora comunicou o fato ao réu, no próprio dia da ocorrência (protocolo 160336210 – fl. 3) – assertiva, aliás, não negada pelo réu –, e providenciou o registro policial da ocorrência (fls. 16/17).

Ora, a se tomar como pressuposto incontroverso o fato de a autora ter sido manteeda por terceiro, estelionatário, num caixa eletrônico, não há como afastar a responsabilidade do banco, diante da teoria do risco da atividade, prevista no art. 14 do CDC e no art. 927, parágrafo único, do CC. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade que o banco exerce e da qual aufero lucro, não podendo o prejuízo ser repassado ao consumidor. Sendo incontroversa a fraude e presumida a veracidade dos fatos pela revelia, impõe-se admitir que o serviço prestado pelo réu se mostrou defeituoso.

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, tendo em conta o modo de seu fornecimento, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do apelante, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. A hipótese, aliás, se encaixa no enunciado da Súmula 479 do 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".

Todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, detectando



a fraude à vista de seu domínio do perfil e histórico de gastos do cliente.

É de rigor, portanto, a declaração de inexigibilidade dos débitos fraudulentos, de R\$ 9.452,13 e R\$ 5.000,00, bem como de todos os encargos decorrentes.

5. E é manifesto o dano moral experimentado pela autora frente ao episódio tratado nos autos.

Não é preciso grande esforço, com efeito, para concluir que a indevida realização das operações em questão (no valor global de R\$ 14.452,13), no cartão de crédito da autora, gerou inúmeros transtornos para esta última, que, em razão de não conseguir resolver a questão extrajudicialmente com o réu, passou a receber cobranças indevidas com encargos, totalizando uma dívida de R\$ 18.639,67, sem falar das angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele expressivo débito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afora isso, a indevida realização das operações em questão com o cartão da autora, a recusa do réu em reconhecer a afirmada fraude e, mais que tudo, a demora da portentosa instituição em dar solução ao problema, tudo isso certamente trouxe à primeira sofrimento em medida que justifica proteção jurídica.

Em face desse contexto, considero que a indenização fixada em primeiro grau, em R\$ 7.600,00, está dentro dos padrões adotados por esta Turma Julgadora para hipóteses análogas, não comportando reparo.

6. Mantida a sentença, os honorários de sucumbência, de responsabilidade do réu, ficam redimensionados para 15% sobre a mesma base de cálculo estabelecida em primeiro grau, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Incabível a fixação de honorários recursais em favor do advogado do réu, porquanto a decisão recorrida não contemplou tal profissional com honorários de sucumbência (AgInt no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AREsp 1.127.266/MS, 4ª T., Rel. Min. LÁZARO GUIMARÃES, j. 20.2.18;
EDcl no AgInt no AREsp 1.098.460/AC, 4ª T., Rel. Min. LUIS FELIPE
SALOMÃO, j. 12.12.17).

Posto isso, meu voto **não conhece** da
impugnação à gratuidade da justiça e **nega provimento** a ambos os
recursos.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator