



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000242480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005286-40.2024.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante EVA SILVA DE SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), BOTTO MUSCARI E JORGE TOSTA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1005286-40.2024.8.26.0441

APELANTE: EVA SILVA DE SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

COMARCA: PERUÍBE

VOTO Nº 30.911

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Cartão de crédito - Autora - Não reconhecimento de transação - Valor - Não correlação ao perfil de consumo - Reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário - Réu - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei nº 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ - Cabimento da declaração de inexigibilidade do lançamento e respectivos encargos - Imposição à devolução simples das quantias - Réu - Ausência de má-fé - Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Autora - Dano moral - Inocorrência - Conduta do réu - Ausência de ofensa a direito da personalidade - Não repercussão na esfera psíquica - Não afetação do nome ou da imagem - Indenização - Afastamento - **Pedido inicial - Parcial procedência - Sentença - Reforma.**

Apelo da autora parcialmente provido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial. Diante da sucumbência operada, condeno a requerente a arcar com custas e despesas processuais, bem como a pagar honorários sucumbenciais em favor dos patronos da parte ré em 10% (dez por*



cento) sobre o valor da causa, devendo ser observada a gratuidade de justiça (art. 98, §3º, do CPC)” (fls. 293/300).

Rejeitaram-se embargos de declaração interpostos pela autora. Apelou. Exalta que não há prova da regularidade das transações. Pontua a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Insiste na devolução em dobro do que cobrado indevidamente e no direito à indenização extrapatrimonial. Pretende a reforma da sentença (fls. 321/329).

O réu contrarrazoou (fls. 340/359).

É O RELATÓRIO.

A autora não reconhece transação realizada com cartão de crédito. Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor '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'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

291/292).

A autora se insurge contra operação realizada em 4.9.2024, no valor de R\$ 1.000,00, na cidade de Hortolândia, em favor de “PAG*Jefferson HORTOLANDIA BR*”. Comunicou o fato ao réu e lavrou boletim de ocorrência (fls. 39/41). Nos meses subsequentes, ocorreram outras transações, igualmente contestadas, estornadas pelo réu (fls. 42/44). O lançamento ora em debate fugiu ao perfil da correntista, consumado em cidade distante da que reside, Peruíbe, em estabelecimento que não frequenta (barbearia).

Não há elemento que indique que a autora foi a protagonista da transação. Reconhece-se a falha na prestação do serviço. Quanto ao fato impeditivo do direito deduzido na inicial, o réu descumpriu com o que rezam os arts. 373, II e 434 do CPC.

Era de incumbência a checagem, em tempo real, da regularidade do ato. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado, impedindo a operação, ou ao menos que a autora fosse contatada para anuir. Nesse aspecto reside a culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil). A responsabilidade também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O réu não protegeu a autora dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a 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.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

"GOLPE DA TROCA DE CARTÃO". AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. Sentença de improcedência, com conseqüente apelo da autora. Não ocorrência de fortuito externo. Caixa eletrônico, ainda que instalado nas dependências de mercado, incrementa a atividade explorada pelo banco, que deve responder pelos riscos de tal empreendimento. Hipermercado recorrido que aceitou a instalação de terminal eletrônico do Banco 24 Horas, disponibilizado pela corré TecBan, nas suas dependências, de modo a criar atrativo aos seus clientes, o que certamente lhe trouxe benefícios, aos quais corresponde, em contrapartida, o dever de cuidado e proteção dos seus fregueses. Legitimidade da Companhia Brasileira de Distribuição e da corré TecBan igualmente reconhecida, pois a máquina de autoatendimento utilizada pela consumidora está situada nas dependências de um de seus estabelecimentos. Transações não autorizadas ou reconhecidas pela cliente. Contexto probatório a demonstrar o direito à devolução da quantia indevidamente utilizada da conta corrente. Responsabilidade solidária dos corréus recorridos, que não comprovaram a inexistência de defeito na prestação do serviço, nem a existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Dano moral. Ocorrência. Situação vivenciada pela autora apelante que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Transação bancária indevida que além de

privá-la de importância significativa, causou diversos transtornos e desgastes para solução administrativa da questão, todas sem sucesso. Dano indenizável "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), em atenção às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico dos réus e em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia suficiente para reparar o abalo psicológico sofrido. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1092596-11.2022.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe da troca de cartões praticado por meliante contra o autor no recinto de caixa de autoatendimento bancário situado no interior de supermercado. Solidariedade passiva de todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Reconhecimento da responsabilidade solidária do estabelecimento comercial em que instalado o caixa de autoatendimento e da empresa de tecnologia responsável por sua implantação e gerência. Saque no valor de R\$ 500,00 e compra indevida no valor de R\$ 3.500,00, além da quitação da primeira de 10 parcelas no de compra no valor de R\$ 9.000,00, realizada com o cartão de crédito do autor. Fato comunicado com presteza à autoridade policial e ao banco. Operações realizadas que destoaram do perfil do usuário do

cartão. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Ordem de restituição dos valores das operações contestadas pelo usuário do cartão. Pedido inicial julgado procedente. Sentença em parte reformada. Recurso interposto pelo autor provido em parte, improvido o do banco. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso interposto pelo autor e negaram provimento ao recurso manifestado pelo banco.

(TJSP; Apelação Cível 1006246-17.2019.8.26.0038; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2020; Data de Registro: 27/11/2020).

PROCESSO - Rejeição da alegação de nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide. PROCESSO - Rejeição da arguição de ilegitimidade passiva arguida pela ré Companhia Brasileira de distribuição. ATO ILÍCITO - Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço por ambos os réus, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, em valor expressivo e fora do perfil da parte autora portadora do cartão. RESPONSABILIDADE CIVIL - Caracterizado o defeito de serviço, consistente em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a

realização de operações indevidas, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar, solidariamente, a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL - Manutenção da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$5.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento - O defeito de serviço e o ato ilícito, consistentes em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, configuram, por si só, fato gerador de dano moral, e apresentam gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, porquanto capaz de ofender a dignidade e a honra subjetiva dele. DANO MATERIAL - Manutenção da r. sentença, na parte em que julgou procedente a ação para "condenar solidariamente, as rés ao ressarcimento de R\$5.252,54 (cinco mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos de real), mediante restituição e/ ou cancelamento de cobrança de empréstimos decorrentes do evento danoso, com atualização desde a data do evento danoso" - A realização de operações indevidas parte autora, em razão de defeito de serviço dos réus, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio da parte titular do cartão. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Manutenção da verba honorária fixada em favor do patrono da parte

autora - A verba honorária assim arbitrada atende o disposto no art. 85, § 8º, do CPC/2015, com observância dos parâmetros indicados no § 2º, do mesmo artigo, e o montante fixado se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, no caso dos autos. Recursos desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1004736-51.2020.8.26.0161; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2022; Data de Registro: 22/02/2022)

Impõe-se a declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 1.000,00 e encargos inerentes ao não pagamento da fatura no respectivo vencimento. Por outro lado, incabível a condenação do réu à devolução em dobro. Não agiu de má-fé. Aplicável o art. 42, parágrafo único do CDC:

Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

No mais, o fato não emerge no direito indenizatório extrapatrimonial. Não houve afronta a direito da personalidade. Inocorreu afetação do nome, da imagem ou gasto de tempo para resolução do problema, além do ordinário. A dinâmica dos acontecimentos não implicou em situação vexatória. Sobre o tema:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESPONSABILIDADE CIVIL - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS - RISCO DA ATIVIDADE EXERCIDA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - MATÉRIA QUE FOI OBJETO DA SÚMULA 479 DO STJ - DANO MATERIAL - CABIMENTO - DEVOLUÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS - DANO MORAL - TRANSTORNOS INSUSCETÍVEIS PARA ABALAR A ESFERA MORAL DO AUTOR - AÇÃO JULGADA PROCEDENTE EM PARTE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSOS IMPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1007242-05.2017.8.26.0161; Relator: Paulo Roberto de Santana; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2019; Data de Registro: 25/03/2019).

Por analogia, incide ainda o Enunciado 13 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para declarar a inexigibilidade do lançamento de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.000,00 e encargos respectivos em razão do inadimplemento da respectiva fatura. Dada a reciprocidade sucumbencial, cada parte arcará com metade das custas processuais. Como vedada compensação (art. 85, § 14, do CPC), condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado do decaimento (danos morais), com observância de que goza da gratuidade processual (fls. 86), e o réu ao pagamento de R\$ 1.200,00 (ar. 85, § 8º, do CPC).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR