



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000142186

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005689-97.2024.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUIZ CARLOS STAGLIANO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42837

APELAÇÃO Nº 1005689-97.2024.8.26.0541

COMARCA: SANTA FÉ DO SUL

JUIZ: JOSÉ GILBERTO ALVES BRAGA JÚNIOR

APELANTE: BANCO BRADESCARD S/A

APELADO: LUIZ CARLOS STAGLIANO (JUSTIÇA GRATUITA)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – APELADO VÍTIMA DE GOLPE – DETERMINAÇÃO DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES REFERENTES ÀS TRANSAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS MEDIANTE O USO DO CARTÃO DO APELADO – operações financeiras claramente discrepantes do perfil ordinário de uso do cartão de crédito por parte do apelado – responsabilidade pelos valores pertinentes à transação refutada corretamente imputada ao apelante – deficiência na detecção das operações anormais e não implantação de bloqueio provisório do cartão – defeito efetivamente ocorrido – precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese – fortuito interno, inerente à atividade do apelante – aplicação da Súmula 479 do STJ.

Resultado: sentença mantida – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“LUIZ CARLOS STAGLINO, qualificado nos autos, ingressou com AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA contra o BANCO BRADESCO S.A., igualmente qualificado, alegando ser correntista do Banco réu e titular do cartão de crédito com n.º 6504.8598.6814.9029, emitido pelo referido Banco. Ao consultar sua fatura, notou que no dia 15/07/2024 foram feitas compras com o uso do cartão, que*

não reconhece. Comunicou o réu que foi vítima de fraude e solicitou o bloqueio do cartão. Por telefone (protocolo 21416246144) foi informado que os golpistas teriam feito algumas compras na cidade de São Paulo Capital, sendo duas no estabelecimento chamado Carumbe, no valor total de R\$ 38,25, além de uma compra parcelada em 2 vezes, neste mesmo estabelecimento, totalizando R\$ 400,00. No mesmo dia, um compra na empresa Casas Bahia, parcelada em 10x de R\$ 421,11, totalizando um valor de R\$ 4.211,10 e, por fim, foi realizada uma compra na empresa Magalu, também parcelada em 10 x de R\$ 211,39, totalizando um valor de 2.113,90. Sustentou que elaborou boletim de ocorrência sobre a clonagem do seu cartão; que houve falha na prestação do serviço e que deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova. Acrescentou que além dos débitos decorrentes das cinco compras indevidas, que totalizam o valor de R\$ 6.762,75, sofreu danos morais. Requereu a condenação do réu no pagamento de indenização por danos materiais (R\$ 6.762,75), e R\$ 10.000,00 a título de danos morais. O autor requereu e foi deferida tutela de urgência para que a ré se abstivesse de cobrar os valores impugnados, bem como de incluir o nome do autor no cadastro de inadimplentes em razão das compras não reconhecidas por ele”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 133/139) para as seguintes finalidades: “condenar o réu restituir ao autor, os valores indevidamente lançados na fatura do seu cartão, conforme identificados na inicial, acrescidos de juros de mora e correção monetária a partir da data da operação. A correção monetária será calculada de acordo com a Tabela do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e os juros de 1% ao mês. A partir da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (art. 5º, inciso II), a correção monetária será calculada pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil). Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com 33,3% das custas e despesas processuais. Tendo em vista que o artigo 85, §14º, do CPC veda a compensação de honorários advocatícios, condeno o autor no pagamento de honorários ao advogado do réu, que fixo em 10% sobre o valor da causa, e o réu a pagar honorários ao advogado do autor, no mesmo patamar (10% do valor da causa”.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 142/151).

Argumentou pela inexistência de falha na prestação de serviços, pois se trata de transações “CHIP” e “SENHA”, em que há necessidade de digitação da senha em uma maquineta que possui cadastro aprovado e ativo junto ao adquirente, que é participante do fluxo de autorização de transação para finalização da compra do produto/serviço. Dessa forma, alegou que o apelado não realizou procedimentos mínimos de segurança com relação ao uso do cartão de crédito. Pediu que fosse afastada a determinação de devolução dos valores debitados das contas da apelada, bem como afastada a indenização por danos morais. Para tais fins, pediu que o apelo fosse provido.

Não houve resposta (fls. 191).

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso é tempestivo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

O autor, ora apelado, narrou em sua petição inicial que, ao consultar sua fatura, notou que no dia 15/07/2024 foram feitas compras com o uso do cartão, que não reconhece. Comunicou o réu que foi vítima de fraude e solicitou o bloqueio do cartão. Por telefone (protocolo 21416246144) foi informado que os golpistas teriam feito algumas compras na cidade de São Paulo Capital, sendo duas no estabelecimento chamado Carumbe, no valor total de R\$ 38,25 , além de uma compra parcelada em 2 vezes, neste mesmo estabelecimento, totalizando R\$ 400,00. No mesmo dia, um compra na empresa Casas Bahia, parcelada em 10x de R\$ 421,11, totalizando um valor de R\$ 4.211,10 e, por fim, foi realizada uma compra na empresa Magalu, também parcelada em 10 x de R\$ 211,39, totalizando um valor de 2.113,90. Afirmou que elaborou boletim de ocorrência sobre a clonagem do seu cartão no mesmo dia.

O apelado requereu, administrativamente, a devolução dos valores, porém não foram devolvidos.

O apelante, para se escusar da responsabilidade, asseverou que o autor foi vítima de “phishing”, que é conceituado pela própria FEBRABAN como: "uma fraude eletrônica cometida pelos fraudadores (engenheiros sociais) que visa obter as senhas e dados pessoais do usuário. A forma mais comum de um ataque de

“phishing” são as mensagens em e-mails, SMS, aplicativos de mensagens como WhatsApp, redes sociais que induzem o usuário a clicar em links maliciosos ou a ligar para um número. Aduziu, ainda, que as transações foram realizadas com CHIP e SENHA.

O réu, em seu recurso, insistiu na afirmação de que o evento foi fruto de “phishing”, mas não enfrentou como devia a destacada deficiência de seus sistemas de segurança.

Cediço que a controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula nº 297 do STJ¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

O ilícito não foi perpetrado tão-só pela conduta do autor, ou exclusivamente pela atuação dos criminosos. Houve a deficiência do serviço prestado pelo réu, no que concerne aos sistemas de segurança.

As operações questionadas foram devidamente descrita na inicial pelo apelado.

Mesmo à vista da narrativa, nenhuma menção específica foi feita pelo apelante. Não foi apresentado cotejo entre os gastos normais da autora e as operações praticadas pelos assaltantes. Apenas se mencionou, convenientemente, que as operações foram feitas com cartão com chip e senha, apesar de não haver utilização precedente dos cartões da forma como deles se utilizaram os criminosos.

É necessário insistir nesse ponto: em nenhum momento o banco fez qualquer menção aos seus sistemas de segurança. Alegou apenas que todas as transações foram feitas com o cartão com chip e senha pessoal do apelado, o que é incontroverso. Contudo, a ineficiência dos sistemas do apelante foi a causa do dano

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

que o apelado experimentou – a dívida indevidamente formada. Assim se deu porque, mesmo ante o evidente desvio de perfil do usuário, não houve o bloqueio preventivo do cartão, mas somente após a solicitação do apelado.

Os indícios de uso indevido do cartão eram patentes e foram bem demonstrados. Conseqüentemente, o procedimento que o banco tinha ao seu alcance – porque faz parte dos seus sistemas de segurança – injustificadamente não foi adotado no caso dos autos.

Não se indicou uma única ocasião que a apelada tivesse usado o cartão da mesma forma que os criminosos usaram. Nenhuma operação de porte, principalmente de forma sequencial, como ocorreu.

Tais fatos – o “modus operandi” quanto aos gastos – não foi contestado. É incontroverso.

Conforme constou da r. sentença: “

No que tange às transações, observa-se que no estabelecimento denominado “Carumbe” foram três compras seguidas e uma delas de valor considerável, parcelada em dez pagamentos. No mesmo dia, outras duas compras, com valores bem superiores, também em dez pagamentos, nas Casas Bahia e Magazine Luiza. Nesse ponto, verifica-se que as operações fogem do perfil financeiro do autor e foram feitas na capital. Ressalte-se que não se tem notícia sobre a notificação do autor, ou advertência acerca das transações anômalas. Embora os valores das primeiras transações não justificassem o alerta, verifica-se que foram três transações seguidas, no mesmo estabelecimento, e mais duas, de valor considerável, todas no mesmo dia e na capital. Logo, seis transações no mesmo dia, a uma distância aproximada de 650 km da cidade onde reside o autor, e no valor total R\$ 6.762,75, de modo que eram mais que suficientes para gerar o alerta no sistema de transações suspeitas, de onde se extrai a falha no serviço”.

Pelas operações discreparem acentuadamente do perfil do cliente, era imperativa a tentativa de contato e o bloqueio preventivo do cartão. Essa a falha do sistema de segurança bancário.

A hipótese é de fortuito interno – a deficiência dos sistemas de segurança que não obstaram preventivamente o uso do cartão, cujo desvio de perfil era patente. Até um ser humano notaria o desvio no caso dos autos, quanto mais o

algoritmo dos sistemas de proteção de um banco digital.

Pacífico o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve se equiparar ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, a inaceitável falta de tentativa de contato e de não implementação do bloqueio preventivo se trata de fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelas instituições financeiras.

O STJ, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (artigo 543-C do CPC), decidiu que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o acórdão:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ – REsp. 1.199.782 – 2ª Seção – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – julgado em 24/08/2011).

Sobre o tema, tem-se a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A jurisprudência caseira é no mesmo sentido. Relembre-se que foi assim que decidiu a câmara – em julgamento estendido – na Apelação nº 1006625-03.2018.8.26.0002, de minha relatoria, julgada na sessão por videoconferência havida em 22 de julho de 2020. Reconheceu-se que vítima de golpe “boa noite Cinderela” fazia jus à reparação daquilo que foi retirado de sua conta, pela falha do sistema do banco em vista da não perpetração de bloqueio preventivo, permitindo-se a realização de operações fraudulentas que claramente não combinavam com o perfil normal do usuário do cartão.

A deficiência dos sistemas de segurança que o apelante deveria instituir em prol de seus clientes, permissiva da prática deletéria de realização de empréstimos indevidos com a realização de débitos de valores na conta corrente dos consumidores, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de deficiência que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza como infração qualificada e excessiva.

Em suma, pelos motivos alinhavados, a sentença deve ser prestigiada.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em dois por cento da base de cálculo eleita na sentença, nos termos do artigo 85, § 11 do CPC.

Nesses moldes, **nega-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator