



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000268980

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007695-88.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada HELENA PAPP INÁCIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1007695-88.2024.8.26.0020
APELANTES: Banco Bradesco S/A e outro.
APELADA: Helena Papp Inácio
Comarca: São Paulo
Voto nº 0653

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA MAQUININHA. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. 1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para declarar inexigíveis débitos decorrentes de transações fraudulentas no valor de R\$ 6.832,46, condenar os réus à restituição do montante, com encargos legais, e ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00. Os réus sustentam a regularidade das transações realizadas com chip e senha, a inexistência de falha na prestação do serviço e postulam a exclusão ou redução da indenização por dano moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras respondem pelos prejuízos decorrentes do denominado “golpe da maquininha”, diante da alegação de utilização de cartão com chip e senha; (ii) estabelecer se os fatos ensejam indenização por dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, impondo-se a incidência das normas protetivas. 4. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo independentemente de culpa por defeitos na prestação do serviço. 5. O risco de fraude integra o fortuito interno da atividade bancária, não afastando o dever de indenizar, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 6. Incumbe à instituição financeira comprovar a regularidade das operações impugnadas, nos

termos do art. 373, II, do CPC, sendo cabível a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), não bastando a alegação genérica de uso de cartão e senha. 7. A autorização de transações sucessivas, em curto espaço de tempo e em valores destoantes do perfil de consumo da autora, sem mecanismo eficaz de bloqueio ou validação adicional, evidencia defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do CDC. 8. A restituição dos valores indevidamente lançados é medida que se impõe diante da falha na prestação do serviço. 9. O dano moral exige demonstração de efetiva violação a direito da personalidade, não se configurando pelo mero aborrecimento decorrente de falha contratual. 10. Ausente comprovação de abalo psíquico relevante, vexame ou sofrimento profundo, afasta-se a indenização por dano moral, por inexistência de dano extrapatrimonial concreto, à luz do art. 186 do Código Civil. IV. DISPOSITIVO E TESE. 11. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por prejuízos decorrentes de fraude conhecida como “golpe da maquininha”, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade bancária. 2. A mera alegação de utilização de cartão com chip e senha não afasta a responsabilidade do fornecedor quando não demonstrada a adoção de mecanismos eficazes de prevenção à fraude. 3. O reconhecimento da falha na prestação do serviço não implica automaticamente indenização por dano moral, que depende de demonstração concreta de violação a direito da personalidade. Dispositivos relevantes citados: CF/1988 (não mencionado); CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e §1º; CPC, arts. 373, II, 487, I, 85, §2º; CC, arts. 186, 389, parágrafo único, 398, 406, §1º; Lei nº 14.905/2024; Súmula 54 do STJ; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1070723-52.2022.8.26.0100, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 01/04/2025; TJSP, Apelação Cível 1138043-85.2023.8.26.0100, Rel. João Battaus Neto, j. 30/01/2025; TJSP, Apelação Cível 1072066-49.2023.8.26.0100, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 13/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1068195-48.2022.8.26.0002, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 13/11/2024.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 615/620, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, CPC, JULGO PROCEDENTE a ação para a) Declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes das transações fraudulentas realizadas no valor de R\$ 6.832,46 e outros que se originarem do mesmo fato. B) condenar os réus à restituição do valor R\$ 6.832,46 com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde o evento danoso (art. 398, CC e Súmula 54, STJ). C) condenar os reus ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. Os valores a título de condenação deverão observar, nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil, as alterações introduzidas pela Lei n.º 14.905/2024: I) antes da vigência da Lei n.º 14.905/2024, correção monetária com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e juros de mora de 1% ao mês; II) a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024, os índices serão atualizados da seguinte forma: a) IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) taxa SELIC deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) taxa SELIC quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Condeno ainda o réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, CPC.*”

Recorrem os réus (fls. 624/652), sustentando, em síntese, que as transações foram seguras, realizadas com chip e senha pessoal da autora, e que o banco não teve participação direta na fraude. Apontam as diversas campanhas de prevenção a golpes divulgadas pela instituição financeira e por órgãos reguladores. Quanto aos danos morais, insistem que os fatos caracterizam mero dissabor e que a condenação é exorbitante, postulando subsidiariamente pela redução.

Contrarrazões às fls. 661/672.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

A controvérsia cinge-se na responsabilização das instituições

financeiras por prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros, conhecida popularmente como "golpe da maquininha", que resultou em lançamentos indevidos no cartão da consumidora.

De proêmio, consigno que a relação existente entre as partes se amolda àquelas abrangidas pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, haja vista que a parte **autora** se enquadra na conceituação de **consumidora** (art. 2º. da Lei citada), e os **réus** se encaixam no conceito de **fornecedores** (art. 3º. da mesma Lei).

Com arrimo nisso, a incidência das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor na hipótese dos autos é medida que se impõe.

Nesse contexto, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme dispõe o art. 14 do CDC, respondendo independentemente de culpa pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço. Tal regime decorre do risco inerente à atividade bancária, que envolve complexidade técnica e elevado grau de confiança por parte do consumidor.

Como é sabido, cabe às instituições financeiras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço - proprietárias das bandeiras e meios de pagamento - a verificação da idoneidade tanto das transações realizadas como das compras realizadas com cartões, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

No caso concreto, restou incontroverso que a autora foi vítima de golpe envolvendo a utilização de seu cartão em maquininha operada por terceiros, com subseqüentes transações que não correspondem ao seu padrão habitual de consumo, sendo certo que, após perceber a fraude, realizou boletim de ocorrência, comunicou o banco e requereu o cancelamento dos lançamentos, que, todavia, não foi acolhido, permanecendo as cobranças e o débito em sua fatura.

Trata-se, portanto, de típica hipótese em que a vulnerabilidade do sistema bancário – ao admitir operações consecutivas, em curto lapso temporal e com valores destoantes do perfil de consumo da autora, sem qualquer mecanismo de bloqueio ou validação adicional – evidencia o defeito na prestação do serviço, na exata dicção do § 1º do art. 14 do CDC, segundo o qual “*o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*”.

Acrescente-se que, em sede de relação de consumo, é cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, diante da patente hipossuficiência técnica da consumidora frente à complexa estrutura tecnológica e informacional detida pela instituição financeira. Deveriam os réus, à luz do art. 373, II, do CPC, demonstrarem de forma robusta a regularidade das operações impugnadas, não bastando a mera alegação genérica de que as transações se deram com uso de cartão físico e senha. Nada obstante, limitaram-se a reproduzir a tese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, sem comprovar a adoção de mecanismos concretos de prevenção e resposta à fraude específica discutida nos autos.

Nessa linha, a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que fraudes e delitos praticados por terceiros, relacionados a operações bancárias, configuram fortuito interno, não sendo aptos a excluir a responsabilidade do fornecedor. Daí a Súmula 479 do STJ, que dispõe: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Logo, a alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, pois o risco de fraude é inerente ao serviço colocado em circulação pelo próprio banco, que se beneficia economicamente da ampla disseminação de cartões e meios de pagamento eletrônicos. A rigor, ao ofertar tais serviços ao mercado, a instituição financeira cria o ambiente propício à ocorrência de fraudes e, por isso, deve assumir os custos decorrentes de eventuais falhas nos seus sistemas de segurança ou na cooperação com a cadeia de fornecedores.

Assim, como está suficientemente demonstrada a falha na prestação dos serviços prestados, correta se mostrou a condenação dos réus ao ressarcimento dos valores contestados.

Nesse sentido, entendimento desta E. Segunda Turma:

“CONTRATO BANCÁRIO. Cartão de crédito/débito. "Golpe da maquininha" ou "golpe do presente". Ação de inexistência e inexigibilidade de débito. Improcedência. Inconformismo do autor. Ônus da casa bancária, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar efeitos da fraude praticada por terceiro. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operação que destoava do perfil do correntista. Apelação provida.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1070723-52.2022.8.26.0100; São Paulo; Rel. GUILHERME SANTINI TEODORO; j. 01/04/2025).

“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – Golpe da Maquininha de Cartão - Autora que recebeu mensagem sobre o recebimento de presente e a necessidade de pagamento do serviço de entrega - Uso de maquininha de cartão no valor da entrega, mas que apresenta erro. Golpe que resulta em sete (07) transações desconhecidas, que destoam do perfil de consumo da autora, realizadas no mesmo dia e para o mesmo beneficiário - Recorrente não prova a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC). Falha na prestação de serviços bancários – Devolução dos valores relativos às transações impugnadas mantida. Ausência de cautela do segundo réu na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Réu não comprova a regularidade do procedimento de abertura e custódia de valores da conta de titularidade do fraudador, fato essencial para a consumação do ilícito - Responsabilidade objetiva - Incidência do que preceitua a Súmula 479 do C. STJ – Responsabilidade solidária das requeridas que deve permanecer. RECURSOS DESPROVIDOS;” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1138043-85.2023.8.26.0100; Comarca de São Paulo; Rel. JOÃO BATTAUS NETO; j 30/01/2025).

Não obstante o reconhecimento da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela falha na prestação do serviço e a consequente manutenção da condenação por danos materiais, a pretensão indenizatória a título de danos morais, arbitrada na sentença de primeiro grau em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), deve ser afastada.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam no dever de reparação, sobretudo quando a autora concorreu para o golpe.

Ademais, o mero descumprimento contratual, a falha na prestação do serviço ou a demora na solução dos problemas, por si só, não têm o condão de configurar dano moral *in re ipsa*.

Embora a autora seja pessoa idosa, o que a torna hipervulnerável, e tenha enfrentado a inconveniência de buscar a solução do problema, os elementos probatórios não indicam que o episódio tenha gerado um abalo psicológico, sofrimento profundo ou vexame que justifiquem a concessão de indenização por dano moral. A inicial não detalha com profundidade os impactos concretos na vida da autora que configurem uma ofensa à sua honra subjetiva ou à sua boa fama, para além do natural descontentamento e das dificuldades inerentes à necessidade de resolver uma situação de fraude.

Dessa forma, o mero dissabor e a frustração não constituem ofensa grave e duradoura aos atributos da personalidade do consumidor capazes de ensejar a reparação extrapatrimonial em valor tão expressivo. A aplicação da responsabilidade civil, nos termos do artigo 186 do Código Civil, exige a conjugação de ato ilícito, dano e nexos causal. No caso, o dano moral não foi demonstrado de forma concreta e o ilícito do réu já encontra reparação na indenização por danos materiais.

Nesse sentido:

“BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA "MAQUININHA DE CARTÃO". Sentença de parcial procedência. Insurgência do demandante. DANO MORAL. Alegação de que há dever de indenizar. Não acolhimento. Não há abalo psíquico comprovado ou violação aos direitos de personalidade. Apelação não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provida. Honorários majorados.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1072066-49.2023.8.26.0100; Rel. JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; Órgão Julgador: Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024).

“BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA "MAQUININHA DE CARTÃO". Sentença de improcedência. Insurgência do demandante. Alegação de falha da prestação de serviços. Acolhimento. Elevados valores debitados no mesmo momento, que fogem ao perfil de consumo do demandante, a evidenciar a falha na prestação de serviços. Ausência de bloqueio das compras. Dever da instituição bancária na restituição dos valores não autorizados e transacionados por terceiros. DANO MORAL. Irresignação do autor. Alegação de haver dever de indenizar. Não acolhimento. Não há abalo psíquico comprovado ou violação aos direitos de personalidade. Apelação parcialmente provida.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1068195-48.2022.8.26.0002; Foro Regional II - Santo Amaro; Rel.: JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; j. 13/11/2024).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para afastar a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se, no mais, a r. sentença tal como lançada.

Em razão do parcial provimento do recurso, redistribuem-se os ônus sucumbenciais. Considerando o decaimento recíproco das partes, as custas e despesas processuais são rateadas em 50% para a autora e 50% para os réus. Ficam os honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (danos materiais), a serem pagos pelos réus ao patrono da autora, e 10% sobre o proveito econômico obtido (valor do dano moral excluído), a serem pagos pela autora ao patrono dos réus, observada a gratuidade de justiça deferida à apelada.

MÁRCIO BONETTI
Relator