



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001296084

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007869-33.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA LAURINDA DA ROCHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5009/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO BANCÁRIO. AÇÃO DE COBRANÇA. CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação da instituição financeira contra sentença de improcedência em ação de cobrança, sustentando a regularidade da contratação e da prestação dos serviços bem como a inexistência de fraude. Requer a condenação da autora ao pagamento integral do débito ou, subsidiariamente, do valor incontroverso.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – 1- Consiste em verificar se houve contratação válida; 2- Definir a responsabilidade pelo pagamento das faturas de cartão de crédito impugnadas; Ocorrência da fraude da falsa central de atendimento; 3- Existência de falha na prestação do serviço bancário, ou culpa exclusiva, ou ainda, concorrente.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Autora vítima do golpe do falso funcionário – Transações em cartão de crédito - Obrigação da instituição financeira de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações divergentes do perfil de consumidor do correntista (REsp 2.052.228/DF) - Falha na prestação de serviço quanto à segurança dele esperada (Art. 14, par. 3º, inc. II, CDC) - Incidência da Súmula 479 do STJ - Ação ao seu alcance – Ausência de prova de excludente de responsabilidade do fornecedor, por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, par. 3º, inc. II, CDC) – De outra banda, consumidora aderente à fraude e atuando em contribuição com o fraudador - Incúria da parte autora – Uso de mediação não altera a deliberação de aderir aos fatos - Acatamento das orientações do suposto funcionário – Chamadas de vídeo com os fraudadores - Fragilização de dados - Compartilhamento de imagens dos cartões de crédito - Culpa concorrente - Conduta ensejadora da repartição do prejuízo material entre as partes - Inexigibilidade de 50% do débito.

IV. Dispositivo e tese – Recurso parcialmente provido para julgar parcialmente procedente a ação, reconhecendo a culpa concorrente das partes, e declarar a exigibilidade de 50% do débito impugnado. Honorários advocatícios fixados em 10% para cada parte, vedada a compensação, conforme art. 85, §§ 2º, 14 e 16, do CPC.

Teses de julgamento: 1. A contratação de cartão de crédito

pode ser presumida pelo desbloqueio e uso, configurando contrato de adesão. 2. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes em operações bancárias é objetiva, conforme Súmula 479 do STJ. 3. A falha na prestação do serviço bancário se caracteriza pela ausência de medidas preventivas diante de transações atípicas. 4. A conduta imprudente do consumidor ao compartilhar dados sensíveis configura culpa concorrente. 5. A repartição proporcional do débito é medida adequada diante da corresponsabilidade das partes. 6. A compensação de honorários advocatícios é vedada, nos termos do CPC.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 395, 397 e 945; CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º, 14 e 16; Resolução BCB nº 147/21, art. 39-B.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1018987-20.2024.8.26.0554, Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j: 10/06/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1085715-81.2023.8.26.0100, Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; j: 04/11/2025

Vistos.

Trata-se de ação de cobrança, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 207/209, cujo relatório adoto.

Recurso tempestivo e bem preparado (fl. 237).

Em suas razões recursais, o apelante sustenta que a sentença deve ser reformada uma vez que restou comprovada a prestação regular dos serviços e a inadimplência da apelada quanto às faturas dos cartões de crédito. Afirma que a contratação ocorreu com o desbloqueio e uso dos cartões, sendo desnecessário contrato formal, pois trata-se de contrato de adesão registrado e público. Alega que as faturas e extratos juntados demonstram a relação jurídica, evolução do débito e encargos previstos, não havendo cobrança indevida. Argumenta que a alegação de fraude não afasta a responsabilidade da apelada, que forneceu seus dados a terceiros, configurando culpa exclusiva da vítima, conforme jurisprudência. Invoca os Arts. 395 e 397 do Código Civil para justificar juros e correção desde o vencimento, além da aplicação da boa-fé objetiva e da teoria dos atos próprios. Requer a reforma integral da sentença para condenar a apelada ao pagamento do débito atualizado com encargos, ou, subsidiariamente, o valor incontroverso reconhecido nos autos.

Contrarrazões às fls. 230/234.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia do recurso à definição da responsabilidade pelo pagamento das faturas dos cartões de crédito.

Respeitado entendimento diverso, o recurso comporta

parcial provimento.

De início, cumpre salientar que a presente ação de cobrança tem como objeto o débito decorrente do uso de cartão de crédito. Portanto, as alegações referentes a outros débitos bancários acrescidos, tais como empréstimos ou obrigações diversas, devem ser objetos de discussão em ação própria (1013385-05.2023.8.26.0127). Por essa razão, no presente recurso, será tratado exclusivamente o montante correspondente às transações em cartão de crédito não reconhecidas pela apelada.

No presente caso, observa-se que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual *'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'*.

No caso em tela, as transações em um dos cartões de crédito estão em desacordo com o perfil habitual de consumo bancário e financeiro da recorrente, evidenciado pela realização de operações sequenciais, de valores idênticos e destinadas a beneficiários repetidos, conforme se verifica em faturas de fls. 75/76. Tal padrão de movimentação configura forte indício de fraude, o que, por si só, deveria ter ensejado medidas preventivas por parte da instituição financeira.

Diante disso, não se pode acolher integralmente a tese de ocorrência de fortuito externo uma vez que restou demonstrada falha na prestação do serviço de segurança, especialmente pela ausência de bloqueio preventivo das transações, em flagrante desconsideração ao perfil da consumidora.

Nesse contexto, não se sustenta a alegação de culpa exclusiva da autora, pois à sua conduta imprudente se soma a responsabilidade objetiva da instituição financeira, cuja falha na verificação da regularidade das operações impugnadas contribuiu diretamente para o resultado danoso.

No entanto, no que tange aos fatos, verifica-se que, após reiterados contatos realizados pelos fraudadores, a autora, de maneira imprudente e negligente, acabou por compartilhar imagens de seus cartões de crédito por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, consoante fls.158/169.

Além disso, ignorou o caráter inusitado do contato e a ausência de comprovação concreta de qualquer vinculação dessa pessoa com o recorrente Banco, dando azo, com sua incúria, ao golpe de que foi vítima.

Verifica-se também nos autos que a autora manteve contato frequente por meio de chamadas de vídeo com os supostos fraudadores. Ressalte-se, ainda, que a autora se dirigiu pessoalmente à agência bancária para efetuar os desbloqueios solicitados pelos fraudadores. Tal conduta, marcada por absoluta ausência de zelo com dados sensíveis, resultou na sua exposição indevida, o que facilitou a atuação fraudulenta de terceiros.

Em decorrência dessa vulnerabilidade, diversas transações financeiras foram efetuadas com os referidos cartões, posteriormente negadas pela autora. Contudo, é imperioso destacar que tais operações somente se concretizaram em razão da colaboração, ainda que involuntária, da autora com os fraudadores, ao lhes fornecer os elementos necessários para a efetivação das compras indevidas.

Dessa forma, a alegada fraude decorre também da conduta da própria autora, que, ao deixar de observar os cuidados mínimos exigidos para a proteção



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de seus dados bancários, contribuiu diretamente para o resultado danoso, consubstanciado em prejuízo financeiro de considerável monta.

Ademais, a conduta desidiosa da recorrente, ao atender às solicitações do fraudador sem se certificar da veracidade da identidade do interlocutor, se de fato se tratava de representante da instituição bancária, foi determinante para a concretização do golpe. Verifica-se, assim, inequívoca colaboração ilegítima da autora ao fornecer imagens de seus cartões de crédito a terceiro estranho, comportamento que fundamenta o reconhecimento de sua culpa na hipótese em análise.

Assim, impõe-se o reconhecimento da corresponsabilidade pelo prejuízo material suportado, decorrente da deficiência na segurança do serviço bancário prestado.

Dessa forma, é irrefreável a reforma parcial da r. sentença uma vez que restou demonstrada, de um lado, a falha na prestação do serviço de segurança por parte da instituição financeira, e, de outro, a culpa concorrente da autora, que contribuiu para a concretização da fraude. Assim, é de se reconhecer a repartição proporcional do prejuízo, fixando-se a responsabilidade em 50% para cada parte envolvida.

Em sentido semelhante, seguem as jurisprudências:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO. APELAÇÃO DO RÉU. Cerceamento de defesa. Não ocorrência. Princípio do livre convencimento motivado. Conjunto probatório constante dos autos suficiente para a análise do mérito. Ilegitimidade passiva. Descabimento. Atribuída responsabilidade à apelante pela falha de serviço, é parte legítima a integrar o polo passivo e suportar eventual condenação. Necessidade de denunciação à lide. Descabimento. Art. 88 do CDC. Mérito. Ausência de falha nos serviços. Não acolhimento. Golpe bancário. Autora que, recebendo telefonema por pessoa que se passou por preposta do banco, acreditou que era vítima de fraude, atendendo orientações dos fraudadores e fragilizando seus dados sigilosos. Operação que, em verdade, fez com que os fraudadores lograssem êxito em movimentar a conta e praticar o golpe. Falha na prestação de serviços caracterizada, em especial porque as transações fugiram do padrão usual, revelando-se absolutamente suspeitas. Ré que poderia ter realizado o bloqueio cautelar de valores por até 72 horas, para análise mais detida da ocorrência, em conformidade com o disposto no art. 39-B da resolução 147/2021 do Banco Central do Brasil, mas não o fez. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Autor que, de outro lado, contribuiu com o malogro, em face da postura imprudente, por fornecer dados aos fraudadores e promover ações a despeito do senso comum e em contrariedade com as conhecidas orientações das instituições financeiras quanto à possibilidade de golpe. Culpa concorrente. Responsabilidade da autora em suportar

metade do prejuízo. Danos morais providos na origem. Incabíveis na espécie, face a culpa atribuída à autora. Sentença reformada. Honorários readequados. Recurso PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018987-20.2024.8.26.0554; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2025; Data de Registro: 10/06/2025)

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Responsabilidade civil. Fraude bancária. Troca de cartão em corrida de táxi. Transação realizada com cartão físico e senha pessoal. Falha na prestação do serviço bancário. Atipicidade das operações. Culpa concorrente configurada. Redução do valor declarado inexigível. Dano moral inexistente. Multa do art. 1.026, § 2º, do CPC mantida. Honorários de sucumbência. Tema 1.076 do STJ. Base de cálculo alterada para o valor da causa. Recurso parcialmente provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito no valor de R\$ 9.000,00, decorrente de transação fraudulenta realizada com o cartão de crédito do autor, condenando a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, além de custas e honorários. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde pelas transações realizadas mediante uso de cartão físico e senha pessoal após golpe de troca de cartão em corrida de táxi; (ii) verificar se há culpa concorrente do consumidor pela negligência na guarda do cartão e da senha; (iii) avaliar se houve falha na prestação do serviço ante a atipicidade das operações fraudulentas; (iv) examinar a existência de dano moral indenizável; e (v) analisar a pertinência da multa aplicada com base no art. 1.026, § 2º, do CPC. III. Razões de decidir 3. Falha na prestação de serviço. Ausência de segurança apta a evitar transações atípicas e fraudulentas realizadas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. 4. As operações flagrantemente atípicas deveriam ter sido bloqueadas pelo Banco, que falhou ao não atuar diante de movimentações financeiras suspeitas, conforme art. 39-B da Resolução BCB 1/20. 5. Culpa concorrente. O consumidor contribuiu para o evento danoso ao permitir que o taxista se afastasse com seu cartão e ao digitar a senha em equipamento fora de sua vigilância, conduta que viola o dever de guarda e sigilo previstos contratualmente. 6. Dano material que deverá ser suportado em partes iguais pelas partes. Redução do valor declarado inexigível. 7. Dano moral não configurado, considerando que a parte autora, com sua conduta, colaborou para a efetivação da fraude. 8.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mantida a condenação ao pagamento de multa em razão de serem protelatórios. IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivos relevantes citados: CC, art. 945; CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II; CPC, art. 1.026, § 2º; Resolução BCB nº 147/21, art. 39-B. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479, REsp nº 1.633.785/SP, Tema 1.076; TJSP, Apelação Cível nº 1010112-61.2023.8.26.0048; Apelação Cível nº 1016830-95.2022.8.26.0020; Apelação Cível nº 1007372-43.2024.8.26.0001; Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302. (TJSP; Apelação Cível 1085715-81.2023.8.26.0100; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais.

Diante do parcial provimento do recurso, reajusta-se a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, determinando-se a repartição das custas e despesas processuais em partes iguais.

O réu deverá arcar com os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor da causa. A autora, por sua vez, suportará os honorários devidos ao patrono do réu, também fixados em 10%, calculados sobre o valor atribuído ao pedido de indenização por dano moral, vedada a compensação, nos termos do art. 85, §§ 2º, 14 e 16, do CPC.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO** para *julgar parcialmente procedente* a ação a fim de reconhecer a *culpa concorrente* das partes e declarar a exigibilidade de 50% do débito.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora