



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000221

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008136-83.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JAIRO DA SILVA LACERDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008136-83.2025.8.26.0004

Apelante: Jairo da Silva Lacerda

Apelado: Banco Csf S/A

Voto nº 1.850

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO BANCÁRIO. FRAUDE. “GOLPE DA ENTREGA”. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE.

Consumidor vítima de golpe ao fornecer senha do cartão a suposto entregador, em circunstância suspeita. Instituição financeira que não bloqueou transação atípica, destoante do perfil do cliente. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco (art. 14, CDC e Súmula 479/STJ). Fortuito interno configurado. Falha na prestação do serviço por ausência de mecanismos eficazes de segurança. Contribuição decisiva do consumidor para o evento danoso. Reconhecimento da culpa concorrente (art. 945 CC). Inexigibilidade de metade do valor da compra não reconhecida. Restituição proporcional. Danos morais afastados. Recurso parcialmente provido.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta por JAIRO DA SILVA LACERDA contra a sentença de fls. 613/618 proferida pelo MM. Juízo da 4ª Vara Cível da Lapa que julgou improcedente a ação ajuizada contra BANCO CSF S/A.

Narrou o autor que é titular de cartão de crédito administrado pela requerida. Afirma que, no dia 19/04/2025, foi vítima de golpe envolvendo a utilização do referido cartão. Relata que recebeu, junto de sua esposa, mensagem via



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicativo de WhatsApp informando que ela teria sido presenteada com flores da loja Giuliana Flores, necessitando apenas arcar com o valor do frete de entrega, no montante de R\$ 7,99, o qual seria pago no ato, por meio de cartão de crédito. Informa que, após a conversa, um indivíduo que se apresentou como entregador compareceu à residência do casal, sendo solicitado ao autor que realizasse o pagamento do suposto frete em duas pequenas transações, momento em que digitou sua senha, acreditando tratar-se de procedimento regular para liberação da entrega. Narra que o suposto entregador alegou dificuldades com a máquina de cartão, solicitando nova confirmação, o que novamente foi feito pelo autor. Aduz que, após tais operações, o indivíduo devolveu o cartão e informou que retornaria à loja para buscar outra máquina, em razão de falha de sinal, o que não ocorreu. Relata que, ao tentar novo contato com o suposto entregador, não obteve resposta. Afirma que, no dia 21/04/2025, ao consultar a fatura de seu cartão, constatou lançamento desconhecido no valor de R\$2.000,00 (referente à primeira parcela de um total de R\$ 4.000,00), originado da transação identificada como “19/04 Mariaeduarda, DIADEMA, 1/2”, o que evidencia a fraude sofrida, uma vez que o valor é incompatível com o padrão de gastos do autor. Diz que, ciente da situação, em 22/04/2025 buscou contato com a administradora do cartão, por e-mail e telefone, e posteriormente via PROCON, solicitando o cancelamento da compra e o reconhecimento do golpe. Entretanto, afirma ter sido informado pela requerida de que o cancelamento não seria possível, sob a justificativa de que a operação fora autorizada mediante inserção de senha pessoal. Sustenta que tal postura demonstra falha na prestação dos serviços pela requerida, ao não adotar mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações claramente destoantes do padrão de consumo do autor, impedindo, inclusive, a rápida detecção da fraude.

Por fim, registra que compareceu ao 6º Distrito Policial de Santo André em 24/04/2025, onde lavrou boletim de ocorrência sob nº FZ5230-1/2025. Diante disso, o requerente pleiteou (1) a concessão de tutela provisória de urgência de forma antecipada para, que o autor liquide apenas e tão somente os valores por ele próprio reconhecidos como devido, determinado que o requerido se abstenha de efetuar a cobrança dos valores discutidos no caso em tela, (2) o deferimento a tutela de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

urgência, (3) a declaração de inexigibilidade do débito no cartão de crédito do autor no valor de R\$4.000,00, e (4) a condenação do requerido ao pagamento de R\$2.000,00 a título de danos morais.

Sobreveio sentença de fls. 613/618 que julgou improcedentes os pedidos.

Em suas razões recursais, o apelante requer a reforma da sentença a fim de que os pedidos formulados na inicial sejam julgados procedentes, pleiteando (1) a concessão de tutela de urgência para determinar a suspensão de eventual execução em seu desfavor, sob o argumento de que tal medida afetaria diretamente sua subsistência e a de sua família, (2) a manutenção dos efeitos da tutela anteriormente deferida, conforme decisão de fls. 58/59, (3) a inexigibilidade do valor lançado de forma fraudulenta em seu cartão de crédito, e (4) indenização por danos morais. Sustenta que as instituições financeiras não podem se eximir da obrigação de aprimorar continuamente seus sistemas de segurança, de modo a impedir a ocorrência de novas fraudes em prejuízo de seus clientes. Defende ser necessária a responsabilização dessas instituições pelos danos sofridos por consumidores vítimas de golpes e fraudes, como forma de compelir o setor bancário a adotar medidas preventivas eficazes. Afirma que a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. Argumenta que a fraude perpetrada contra o apelante não ocorreu de maneira aleatória, mas sim em razão de seleção prévia por parte dos criminosos, que o colocaram como alvo em um contexto distinto dos antigos golpes com máquinas de cartão, valendo-se de informações pessoais e sigilosas obtidas por meios tecnológicos sofisticados. Aduz que a sentença de fls. 613/618 mostra-se contraditória em relação ao que foi decidido na decisão de fls. 58/59, que havia reconhecido a plausibilidade das alegações e deferido tutela em favor do recorrente. Sustenta que a instituição financeira apelada não comprovou ter adotado todas as medidas de segurança disponíveis e os recursos telemáticos atualmente existentes capazes de impedir a consumação da fraude, limitando-se a alegações genéricas e desprovidas de respaldo probatório. Alega que o apelado deve ser responsabilizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente, uma vez que a fraude decorreu de negligência na análise das transações realizadas, deixando de bloquear operação de crédito claramente suspeita, incompatível com o histórico de movimentações do apelante. Por fim, invoca a aplicação do art. 6º, incisos I, VI e VIII, do Código de Defesa do Consumidor, requerendo a inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência técnica do consumidor e da verossimilhança de suas alegações, plenamente caracterizadas no caso concreto.

Contrarrazões apresentadas às fls. 660/687.

Recurso tempestivo e recorrente beneficiário de gratuidade de justiça, conforme fls. 691.

É o relatório. Passo ao voto.

A controvérsia consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira pela operação fraudulenta realizada em 19.04.2025, consistente em compra no valor total de R\$ 4.000,00 no cartão de crédito do autor, de final 3598, após o autor ter sido vítima do chamado “golpe da entrega”, em que terceiro possuidor de seus dados pessoais (nome endereço, data de aniversário) passou-se por entregador da loja “Giuliana Flores” e, ao efetuar a cobrança do suposto frete, realizou a compra não reconhecida.

O recurso comporta **provimento parcial**, reconhecendo-se, no caso concreto, a culpa concorrente de ambas as partes. Senão vejamos.

De início, cumpre frisar que a relação existente entre as partes é de consumo, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo recorrente.

Tem-se que as alegações da parte autora são verossímeis e a dinâmica da fraude perpetrada restou devidamente atestada nos autos por meio dos comprovantes de fls. 27/28, e-mails de fls. 29/42 e boletim de ocorrência de fls. 42/43. Diante da verossimilhança de suas alegações, a parte faz jus à inversão do ônus da prova prevista pelo art. 6º, VIII, do CDC.

A responsabilidade do banco pelos fatos narrados é objetiva, conforme a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula 479 do STJ, a qual dispõe que: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Desse modo, em sede de responsabilidade objetiva, não cabe discutir a culpa ou negligência do banco diante do golpe em comento, sendo que o réu responderá pelos danos sofridos ainda que os autores imediatos da fraude sejam terceiros.

Em verdade, para a sua responsabilização, basta a constatação do nexo de causalidade entre sua atividade e os prejuízos da vítima. Essa relação causal foi verificada, já que o crime narrado faz parte dos riscos inerentes à atividade bancária, caracterizando um fortuito interno, nos termos da referida súmula.

Com efeito, os bancos têm se comunicado com seus clientes de forma cada vez mais célere e digitalizada, além de permitir a contratação de seus serviços de modo remoto. Isso inevitavelmente expõe os consumidores a maiores perigos, sujeitando-os à ação de criminosos que, como no caso narrado, buscam induzir as vítimas a realizar transações fraudulentas no meio eletrônico.

Assim, como a atuação das instituições financeiras submete os correntistas a tais riscos, há uma inegável relação causal entre os prejuízos sofridos pela autora e a atividade da ré, cuja responsabilidade civil também se funda no parágrafo único do art. 927 do CC: *“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*.

Portanto, o réu deveria adotar todas as medidas de segurança necessárias a fim de reduzir os riscos causados por sua própria atividade. Porém, o requerido deixou de comprovar a tomada dessas providências, ônus que lhe incumbia (art. 6º, VIII, do CDC).

Não demonstrou qualquer tentativa de bloquear as operações efetuadas, o que se mostrava necessário sobretudo considerando que as transferências realizadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

divergem do perfil econômico da vítima, bem como do padrão de suas movimentações financeiras, conforme extrato apostado às fls. 27/28, tendo uma única transação sido realizada no limite do cartão do autor.

A discrepância das transações realizadas a partir da fraude frente ao perfil financeiro da vítima deve ser observada pela instituição financeira.

Em síntese, a falha do banco não se limitou à ocorrência da fraude em si, mas restou evidenciada pela sua ineficiência em detectar e bloquear as operações manifestamente atípicas.

Por outro lado, não se pode ignorar a contribuição decisiva do consumidor para o evento danoso.

O autor, em sua própria petição inicial, narra que recebeu em sua residência um indivíduo em uma motocicleta (suposto entregador) e que, por duas vezes, digitou a senha na máquina a fim de efetuar o pagamento da entrega.

Ao digitar a senha de seu cartão em circunstância suspeita (entrega não solicitada), o autor agiu com manifesta imprudência e negligência, violando seu dever mínimo de cuidado e sigilo sobre seus dados pessoais, o que foi fundamental para viabilizar a fraude.

Caracterizada a culpa concorrente de ambas as partes: do banco, por falhar no monitoramento de segurança (fortuito interno), e do consumidor, por agir com imprudência no fornecimento de sua senha em entrega não solicitada, a responsabilidade pelo prejuízo material deve ser repartida, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Neste E. Tribunal, em casos análogos de "golpe do motoboy", tem-se reconhecido a culpa concorrente, determinando-se a divisão dos prejuízos, confira-se:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA ENTREGA" SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DE APELAÇÃO DO BANCO RÉU. Culpa concorrente. Configuração. Consumidor que, embora vítima de golpe, agiu com manifesta

imprudência ao fornecer dado biométrico sensível (reconhecimento facial) a terceiro fraudador (suposto entregador). Falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Art. 14, CDC, e Súmula 479, STJ). Fortuito interno caracterizado. Banco que falhou nos deveres de segurança ao não detectar e bloquear múltiplas operações (empréstimos e transferências) realizadas em curto espaço de tempo e em valores vultosos, totalmente destoantes do perfil habitual de consumo do autor. Danos materiais. Reconhecida a culpa concorrente, o prejuízo material (valores descontados do benefício) deve ser repartido entre as partes (Art. 945, CC). Condenação à restituição reduzida para 50% (cinquenta por cento) dos valores efetivamente debitados. Afastamento da condenação à restituição dos valores transferidos a terceiros (Item 3 da sentença), por configurarem o produto dos empréstimos fraudulentos (Item 1) e não prejuízo direto do autor, sob pena de bis in idem e enriquecimento ilícito. Danos morais. Afastamento. A conduta imprudente da vítima, ao fornecer seus dados biométricos, foi fator determinante para a consumação da fraude, o que afasta o dever de indenizar por abalo extrapatrimonial. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008897-17.2024.8.26.0565; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

Com relação aos danos morais, a culpa concorrente do Autor, que contribuiu de forma significativa para a ocorrência do golpe ao fornecer sua senha em circunstância suspeita a um estranho, afasta o dever de indenizar.

Ante ao exposto, voto no sentido de DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação para o fim de declarar a inexigibilidade de metade do valor relativo à transação não reconhecida realizada no dia 19.04.2025, em nome de “Mariaeduarda, Diadema 1/2, consistente em duas parcelas de R\$ 2.000,00. Acaso o valor já tenha sido quitado integralmente pelo autor, deverá a instituição financeira realizar a devolução de metade do valor, ou seja, R\$ 2.000,00 (dois mil reais), devidamente atualizado desde o desembolso (observados o art. 389 e 401 do Código Civil quanto aos índices de correção e juros legais). Em caso contrário, bastará readequar o lançamento nas próximas faturas do cartão do autor, sem eventuais ônus decorrentes de atraso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recíproca, arcarão as partes, proporcionalmente, com 50% das custas e despesas processuais. Condeno o Autor (apelante) ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono do Réu (apelado), fixados em 10% sobre o valor da causa, bem como, condeno o Réu (apelado) ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono do Autor (apelante), fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

Valéria Longobardi

Relatora