



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100591

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008443-50.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALABIB JOSÉ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1008443-50.2025.8.26.0032**

Apelante: BANCO BRADESCO S/A.

Apelado: ALABIB JOSÉ

COMARCA: ARAÇATUBA

VOTO 46.107

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas em cartão de crédito 'adicional' cujo pedido de emissão é negado pela parte autora - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 20.000,00 - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços, eis que o cartão foi usado pelo próprio titular com sua senha pessoal - Pretensão julgada procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré ao não manter sistema de segurança para esse tipo de golpe, determinando o cancelamento das transações impugnadas e fixando indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 - Irresignação recursal da instituição financeira ré reiterando os argumentos da sua contestação, com pedido de afastamento da indenização ou sua redução - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que cabe ao sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancários, e congêneres, a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente – Situação, no caso em testilha, que o exame das faturas anteriores ao episódio demonstra o uso, e pagamento, pelo titular, de transações envolvendo o cartão 'adicional' – Hipótese, no entanto, que as transações impugnadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

são nitidamente fora do seu perfil de uso de costume, ensejando probabilidade de clonagem do cartão durante seu uso normal, de modo que o sistema de monitoramento deveria ter inibido a ação (bloqueio preventivo) até confirmação do titular - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré e de situação de 'dor psíquica profunda' ou 'sofrimento intenso' com o episódio - Sentença reformada nesse aspecto - Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexistência de dívida oriunda de transações feitas com uso de 'cartão de crédito adicional' falso, cuja adesão é, veementemente, negada pela parte autora. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 20.000,00 (fls. 10, item 'b').

Na contestação de fls. 41/51 a instituição ré aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que as operações foram feitas com o cartão 'original' e uso de senha do seu titular, dentro do seu limite de crédito, sem qualquer indício de fraude, sendo sua culpa exclusiva deixar o acesso do seu cartão a terceiros. Nega ocorrência de dano moral, que se reconhecido deve ter indenização razoável e proporcional. Juntou os extratos da fatura do cartão (fls. 52/69).

Na sentença de fls. 122/129 a pretensão foi julgada antecipadamente e procedente pelo Juiz Rodrigo Chammes, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que não provou o pedido do cartão adicional final '6515' pela parte autora, revelando o fortuito interno. Por consequência declarou nulo o cartão e os lançamentos impugnados, fixando indenização por danos morais em R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10.000,00, além de verba honorária de 15% sobre a condenação.

A instituição financeira, inconformada, apela (fls. 139/158), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação no sentido de que as transações foram feitas pelo próprio titular do cartão, dentro do seu perfil, sendo que as telas sistêmicas copiadas no corpo da peça de defesa são provas idôneas na forma do artigo 425, inciso V, do C.P.C.. Pede, alternativamente, o afastamento ou a redução da indenização.

Contrarrazões ofertadas as fls. 164/178, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 139/158, tempestiva e preparada (fls. 160), é admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial, e principalmente dos extratos da fatura de cartão de crédito juntados pela própria parte autora as fls. 13/26, combinados com aqueles de fls. 52/69, demonstram que a parte autora tem um cartão 'principal' e outro adicional para Rose Adriana Mendes, provavelmente sua esposa, e, nesse contexto, com vários 'finais' diferentes, sendo o de final 6515 usado e com fatura pagas antes das transações impugnadas (fls. 22). De fato é inverossímil que alguém pague integralmente as faturas de R\$ 2.261,30 e R\$ 3.256,13 em dezembro/24 e janeiro/25 sendo fruto de fraude. Aliás, esse não é o '*modus operandi*' de falsários que esgotam imediatamente as linhas de crédito disponíveis de suas vítimas. Assim, fica a presunção de que o cartão final 6515 foi, de fato, aderido pela parte autora.

No entanto, as transações impugnadas dos dias 20 e 21/02/2025 (fls. 15) com pagamento de 'boletos' de valores altos e em sequencialmente realmente fogem do perfil de uso da parte autora e de Rose Adriana Mendes, bastando simples aferição do histórico das faturas de

fls. 52/69.

Notadamente são movimentações atípicas para o perfil do correntista, de modo que não elidida a hipótese de 'clonagem' do seu cartão durante um uso rotineiro.

No entanto, como tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências ou nos estabelecimentos comerciais parceiros.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não

teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, retornando-se a conta ao *status quo ante*, ou seja, na situação em que se encontrava no dia 06/07/2024.

Por outro lado, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pela instituição financeira ré para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para a solução do problema de forma administrativa, sem ensejar situação de 'dor psíquica profunda' ou 'intenso sofrimento'.

Nesse caso, a instituição financeira ré deve estornar apenas as transações impugnadas na petição inicial.

2.3 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

“§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu

serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial."

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 20.000,00; fls. 11) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor dos lançamentos a serem estornados do cartão de crédito em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré.

2.4 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para exclusão da indenização por danos morais, conforme tópicos anteriores.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **dá-se provimento parcial ao apelo.**

JACOB VALENTE
Relator