



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220104

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009016-61.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, são apelados FERENC LERCH e VERONICA OLAH KISS LERCH.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009016-61.2024.8.26.0020

Apelante: BANCO DO BRASIL S.A.

Apelados: FERENC LERCH e VERÔNICA OLAH KISS LERCH

Origem: 2ª Vara Cível do Foro Regional da Nossa Senhora do Ó, Comarca da Capital

Juiz(a): LUÍS EDUARDO SCARABELLI

Voto nº 1.592

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Transações fraudulentas realizadas por meio de cartão de crédito. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do réu, alegando a inexistência de falha na prestação do serviço, que as transações teriam sido realizadas com uso de cartão original, senha pessoal e código de segurança, a inexistência de danos morais e o excessivo valor arbitrado. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Fraude praticada por terceiros. Fortuito interno. Falha na prestação do serviço configurada. Inexigibilidade do débito mantida. Danos morais caracterizados. Negativação do nome dos consumidores. Redução do quantum indenizatório para R\$ 8.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por FERENC LERCH e VERÔNICA OLAH KISS LERCH contra BANCO BRADESCO S.A., que julgou a ação parcialmente procedente para declarar a inexigibilidade do débito oriundo das transações impugnadas pelos autores realizadas por meio de cartão de crédito, ocorridas no dia 10 de novembro de 2023, bem como dos juros e encargos incidentes sobre tais valores, determinar a exclusão do nome dos autores dos órgãos de proteção ao crédito, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$200,00, até o efetivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cumprimento, condenar a instituição financeira requerida ao pagamento de R\$10.000,00, a título de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência, deverá a parte ré arcar o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários de advogado, fixado em 10% do valor da condenação.

Apela o réu, alegando, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as transações impugnadas teriam sido realizadas com uso de cartão original, senha pessoal e código de segurança, o que afastaria a responsabilidade da instituição financeira. Alega culpa exclusiva ou concorrente dos apelados e, subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É o relatório.

O recurso **comporta parcial provimento.**

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas por meio de cartão de crédito, bem como à adequação da indenização por danos morais fixada na origem.

De início, convém salientar que a relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes é de consumo, sendo a instituição financeira fornecedora de serviços e a parte adversa consumidora final, nos termos dos artigos 2º e 3º do diploma consumerista. Nesse contexto, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, conforme dispõe o artigo 14 do CDC, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

Conforme consta dos autos, é incontroverso que os apelados foram vítimas de golpe perpetrado por criminosos que se passaram por prepostos da instituição financeira, logrando êxito em realizar diversas transações por meio de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cartão de crédito, que totalizaram R\$ 77.781,05 (cfr. fls. 49/50).

A petição inicial foi instruída com documentos aptos a conferir verossimilhança às alegações, como protocolos de atendimento, pedido de contestação das operações e boletim de ocorrência noticiando a fraude.

A instituição financeira, contudo, não produziu prova suficiente para afastar a narrativa apresentada.

Pelo contrário, verifica-se que a própria instituição financeira reconheceu a irregularidade das movimentações ao estornar os valores indevidamente debitados da conta corrente dos apelados, mantendo, todavia, a cobrança das transações realizadas por meio do cartão de crédito, embora originadas do mesmo contexto fraudulento, o que evidencia falha na prestação do serviço.

A alegação recursal de que as operações foram realizadas com uso de cartão e senha pessoal não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Fraudes praticadas por terceiros inserem-se no risco da atividade bancária, caracterizando fortuito interno, conforme entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, sintetizado na Súmula 479, 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”*.

Nesse cenário, não é possível transferir ao consumidor o ônus integral pela segurança do sistema bancário.

Ressalte-se, ademais, que as transações impugnadas destoaram de

forma significativa do perfil habitual de consumo dos apelados, cujo gasto médio mensal era de R\$ 1.500,00 (cfr. fls. 43/48) substancialmente inferior aos valores lançados.

Em situações manifestamente atípicas, incumbe à instituição financeira adotar cautelas adicionais, como mecanismos de bloqueio ou validação das operações, providências inerentes à atividade que desenvolve.

Não procede, portanto, a tese de culpa exclusiva ou concorrente dos apelados.

A confirmar o quanto decidido, “*mutatis mutandis*”, têm-se os seguintes julgados proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO BANCÁRIOS Cartão de CARTÃO DE CRÉDITO Ação de indenização por danos morais e materiais Sentença de parcial procedência Recurso do réu. GOLPE TROCA DE CARTÃO Cartão de crédito utilizado por terceiros Compras nas funções débito e crédito, nos valores de R\$ 4.800,00 e 9.800,00, respectivamente Impugnação pelo autor Fraude aperfeiçoada Movimentação financeira efetuada que foge ao perfil de consumo da cliente - Falha da instituição bancária monitoramento na segurança e das transações Responsabilidade objetiva do banco réu, por falhas em razão de compras fraudulentas Súmula 479 do C. STJ Restituição dos valores que se impõe. SENTENÇA MANTIDA Recurso do réu desprovido, com majoração de honorários.” (Apelação nº 1026824-39.2023.8.26.0562, Relator JOÃO BATTAUS NETO, J.05.08.2024).

“CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. DÉBITO

INEXIGÍVEL. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DEVOLUÇÃO SIMPLES. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. O autor impugnou compras fraudulentas no cartão de crédito nos valores de R\$ 2.500,00 e R\$ 1.000,00. Fraude oriunda da falta de segurança l) do sistema. Falha na prestação dos serviços da ré. Nos e-mails trocados entre as partes, de início, a ré informou a impossibilidade de ocorrência de fraude, uma vez que as transações haviam sido realizadas de forma presencial, com a apresentação do cartão físico e fornecimento de senha (fls. 33 e 36). Apresentação de Boletim de Ocorrência pelo autor e demonstração de utilização esporádica do cartão - transações realizadas apresentaram valores baixos, totalmente discrepantes das transações impugnadas. Demonstradas a insegurança do sistema e a atuação ineficiente da própria ré na prestação de serviços oferecidos a o autor. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Ausência de participação do autor para sucesso da fraude, até porque não transferiu informações ou senhas. Não entregou cartão. Toda fraude se iniciou, desenvolveu e concretizou a partir nexu causal do acesso indevido de terceiros (fortuito interno) aos dados do cartão de crédito do consumidor através da invasão ao sistema. Devolução simples da quantia paga. Tema 929 do STJ. engano justificável na cobrança, diante da fraude perpetrada. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE” (Apelação nº 1109000-11.2020.8.26.0100, Relator ALEXANDRE DAVID MALFATTI, J. 29.03.2023)

Configurada a falha na prestação do serviço, correta a sentença ao declarar a inexigibilidade do débito decorrente das transações fraudulentas.

Os danos morais restam caracterizados, pois a realização de transações fraudulentas de elevado valor, a indevida cobrança e o risco de restrição creditícia extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, configurando abalo moral indenizável.

Todavia, o valor fixado na origem comporta redução.

A indenização por dano moral deve ser arbitrada com observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto, a extensão do dano, o caráter compensatório para a vítima e pedagógico para o fornecedor, sem gerar enriquecimento sem causa.

No caso, embora a negativação justifique a manutenção da condenação por dano moral, a redução do quantum indenizatório para R\$ 8.000,00 mostra-se suficiente para compensar o abalo suportado pelos apelados e para atender ao caráter pedagógico da condenação, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Nesse sentido, tem-se o seguinte julgado:

“INDENIZAÇÃO CARTÃO BANCÁRIO DESCONTO EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO DESPESAS IMPUGNADAS USO INDEVIDO MEDIANTE FRAUDE “GOLPE DO MOTOBOY” - TRANSAÇÕES QUE FOGEM INTEIRAMENTE AO PERFIL DO CORRENTISTA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO, CONSIDERADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, PELO DANO MATERIAL - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - DANO MORAL CONFIGURADO MULTA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SUPERADA PELO CUMPRIMENTO DO PRECEITO COMINATÓRIO LIMINAR - AÇÃO PROCEDENTE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (Apelação nº 1000056-67.2017.8.26.0536, Relator MATHEUS FONTES, J. 12.02.2019).

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou parcial provimento ao recurso** apenas para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), mantida, no mais, a r. sentença.

MARIO SERGIO LEITE

Relator