



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000125623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010244-77.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que são apelantes/apelados MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA, BANCO DO BRASIL S/A e VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA, é apelada/apelante VERA HELENA DE CAMARGO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA) e Apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 1010244772024

DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. ENTREGA VOLUNTÁRIA DOS CARTÕES. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. DIVISÃO DO PREJUÍZO MATERIAL. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. RECURSOS DOS RÉUS PARCIALMENTE PROVIDOS. RECURSO ADESIVO DA AUTORA DESPROVIDO.

1. Configura culpa concorrente da vítima a conduta de consumidor idoso que, mediante engenharia social conhecida como golpe do motoboy, entrega voluntariamente seus cartões bancários a terceiro estelionatário, ainda que induzido por ardil que simulava legitimidade institucional.
2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha no dever de segurança, consubstanciada na ausência de bloqueio de operações bancárias manifestamente atípicas e destoantes do perfil de consumo do cliente, não exclui a necessária ponderação sobre a contribuição causal da vítima para o resultado danoso.
3. Impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as instituições financeiras e a consumidora, na proporção de 50% para cada parte, em face da concorrência de causas para a eclosão do evento lesivo.
4. Tratando-se de hipótese em que tanto a consumidora quanto as instituições financeiras foram lesadas pela atuação de terceiro fraudador, e havendo contribuição causal da vítima para a consumação do golpe, não se configura dano moral indenizável.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 739-745, prolatada pela Magistrada Bruna Carrafá Bessa Levis, da Quinta Vara Cível da Comarca de Jundiaí, que julgou parcialmente procedente a demanda para declarar a inexigibilidade das operações bancárias fraudulentas realizadas em detrimento da autora e condenar solidariamente os réus à restituição dos valores descontados, acrescidos de correção monetária e juros de mora, indeferindo, contudo, o pedido de indenização por danos morais.

Sustentam as razões recursais dos apelantes Banco do Brasil, Visa do Brasil

Empreendimentos Ltda. e Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda., em síntese, fls. 771-781, 790-821 e 825-841, respectivamente, que a sentença merece reforma porquanto: (1) as bandeiras Visa e Mastercard são partes ilegítimas para figurar no polo passivo, visto que não administram cartões de crédito, mas apenas detêm a tecnologia que viabiliza as transações, cabendo exclusivamente aos bancos emissores a relação contratual com os consumidores; (2) inexistente falha na prestação dos serviços bancários, porquanto as operações foram realizadas com cartão original e mediante digitação de senha de uso exclusivo da titular; (3) houve culpa exclusiva da consumidora, que, de forma negligente e imprudente, entregou voluntariamente seus cartões bancários e informou suas senhas aos fraudadores, não adotando os cuidados mínimos esperados na guarda de seus instrumentos financeiros; (4) tratou-se de culpa exclusiva de terceiro estelionatário, configurando fortuito externo apto a excluir a responsabilidade dos fornecedores; (4) a fixação de juros de mora deve observar o termo a quo da citação, e não da data do débito.

A autora, em recurso adesivo de fls. 886-894, insurge-se contra o indeferimento do pedido de indenização por danos morais, sustentando que a ofensa à sua dignidade configura-se *in re ipsa*, especialmente considerando sua condição de consumidora hipervulnerável em razão da idade avançada, pugnando pela condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

Breve, o relato.

Tempestivos e preparados, o recurso merece trânsito e conhecimento.

RECURSOS DOS RÉUS:

1. Da ilegitimidade passiva.

As questões preliminares suscitadas pelos apelantes foram adequadamente enfrentadas e rechaçadas pelo juízo de primeira instância, merecendo integral ratificação o entendimento expendido na sentença vergastada.

Com efeito, as sociedades detentoras de bandeiras de cartão de crédito integram a cadeia de fornecedores de serviços bancários, auferindo lucro com a prestação de tais serviços e respondendo solidariamente pelos defeitos deles decorrentes, nos termos dos artigos 14 e 25, parágrafo primeiro, do Código de Defesa do Consumidor.

A participação dessas empresas no sistema de pagamentos, longe de representar mera cessão de tecnologia neutra e desvinculada do serviço prestado, configura



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

elemento essencial e indissociável da cadeia de consumo, impondo-lhes o dever de zelar pela segurança e idoneidade das transações realizadas sob suas marcas. Nesse sentido:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. GOLPE DO MOTOBOY. Oposição contra acórdão que deu parcial provimento ao recurso do autor, apenas para reconhecer a legitimidade passiva da embargante. Sociedade titular da bandeira de cartão de crédito que integra a cadeia de fornecedores de cartão de crédito, respondendo solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Inocorrência de erro material, omissão, contradição ou obscuridade, nos termos do art. 1.022 do Código de Processo Civil. Rediscussão da matéria. Nítido caráter infringente. EMBARGOS REJEITADOS (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1079703-20.2024.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025).

2. Da falha na prestação de serviços.

A controvérsia dos autos cinge-se à determinação do grau de responsabilidade atribuível às instituições financeiras e à própria consumidora pela ocorrência de operações bancárias fraudulentas perpetradas mediante a conhecida prática criminosa denominada golpe do motoboy, bem como à configuração ou não de dano moral indenizável decorrente de tais fatos.

Cumprе assentar que a relação jurídica estabelecida entre as partes submete-se inequivocamente ao regramento consumerista, aplicando-se à hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente o regime de responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços previsto no artigo 14 da Lei 8.078 de 1990, bem como a possibilidade de inversão do ônus probatório em favor da parte hipossuficiente tecnicamente.

As instituições financeiras, como fornecedoras de serviços bancários, sujeitam-se à responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação de seus serviços, independentemente da demonstração de culpa. Tal responsabilização decorre do risco inerente à atividade desenvolvida e do dever de segurança que permeia toda a relação de consumo, impondo aos bancos e demais agentes do sistema financeiro a obrigação de implementar mecanismos eficazes de proteção contra fraudes e transações irregulares.

A vulnerabilidade do sistema bancário que admite a realização de operações manifestamente atípicas e destoantes do padrão habitual de movimentação dos consumidores, sem o acionamento de mecanismos de bloqueio preventivo ou de confirmação adicional da legitimidade das transações, configura inequívoca falha na prestação do serviço.

No caso vertente, as operações impugnadas foram realizadas em elevado montante e em curtíssimo espaço temporal, apresentando nítida incompatibilidade com o perfil de uso da consumidora, circunstância que deveria ter suscitado a suspensão automática das transações até a confirmação de sua autenticidade junto à titular. Precedente:

"Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central". Transações que fogem ao perfil do cliente. Réus que não averiguaram a atipicidade e impediram as transações. Má prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva dos requeridos. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dever de restituição dos valores. Sentença parcial procedente. Reforma parcial. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Dano moral não configurado. Mero dissabor. Recursos providos em parte". (TJSP; Apelação Cível 1007463-02.2024.8.26.0562; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)

3. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores.

Não obstante a configuração da responsabilidade objetiva dos fornecedores e o reconhecimento da falha no dever de segurança, impõe-se ponderar que o próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, parágrafo terceiro, inciso segundo, estabelece excludente de responsabilidade do fornecedor quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Malgrado não seja possível, portanto, reconhecer a responsabilidade exclusiva da vítima no caso concreto, forçoso concluir pela parcial. Embora a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tenha consolidado o entendimento de que a ocorrência de fraudes no âmbito de operações bancárias configura fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras de responsabilidade, tal orientação não obsta o reconhecimento da culpa concorrente da vítima quando presentes elementos que demonstrem sua contribuição causal para o evento danoso.

Na espécie dos autos, emerge dos fatos incontroversos que a autora, após receber contato telefônico de pessoa que se identificou como funcionário de instituição bancária, entregou voluntariamente a terceiro desconhecido a totalidade de seus cartões bancários, fornecendo, ainda, as informações necessárias à consumação das operações fraudulentas. Embora se reconheça que a vítima foi induzida em erro mediante ardilosa engenharia social que simulava legitimidade institucional, não se pode olvidar que a conduta de entregar instrumentos financeiros de uso estritamente pessoal a terceiro, independentemente das circunstâncias invocadas pelo solicitante, representa violação elementar aos deveres de cuidado e cautela que se esperam de qualquer consumidor medianamente diligente.

A natureza personalíssima dos cartões bancários e a notoriedade pública acerca das múltiplas modalidades de golpes financeiros praticados mediante subterfúgios que simulam procedimentos institucionais impõem aos consumidores, ainda que se reconheça sua hipossuficiência técnica na relação de consumo, um mínimo de diligência na preservação de seus instrumentos financeiros.

A entrega voluntária de cartões a terceiro, mesmo que motivada por alegada investigação de fraude, configura manifesta imprudência que contribui decisivamente para a viabilização da conduta criminosa, não podendo a vítima eximir-se integralmente das consequências de seu próprio ato.

Cumprido ponderar que a condição de pessoa idosa da autora, conquanto a torne consumidora hipervulnerável e exija das instituições financeiras cuidado redobrado na prestação de seus serviços, não é apta, por si só, a afastar por completo sua contribuição causal para o resultado danoso.

A idade avançada não retira do consumidor a capacidade de discernimento nem o isenta do dever básico de não entregar a estranhos instrumentos que possibilitam movimentação financeira em seu nome.

Assim, verifica-se a concorrência de causas para a produção do resultado lesivo, rejeitando-se o avento de culpa exclusiva da autora e de terceiro.

De um lado, as instituições financeiras falharam em seu dever de segurança ao não implementar bloqueios automáticos em face de operações manifestamente atípicas. De outro, a própria consumidora concorreu culposamente para o êxito do golpe ao entregar voluntariamente seus cartões a terceiro, ainda que induzida por ardil.

Em tal conjuntura, a imposição da integralidade do prejuízo material
Apelação Cível nº 1010244-77.2024.8.26.0309 -Voto nº 1010244772

exclusivamente aos fornecedores implicaria desconsiderar a parcela de responsabilidade atribuível à própria vítima, em afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

A teoria da culpa concorrente, amplamente aceita pela doutrina e jurisprudência, autoriza a repartição proporcional do prejuízo entre o fornecedor e o consumidor quando ambos contribuem causalmente para o dano.

No caso em análise, considerando que a falha no sistema de segurança bancária e a conduta imprudente da consumidora apresentaram graus equivalentes de contribuição para a consumação do golpe, mostra-se equitativo estabelecer a divisão do prejuízo material na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada parte.

Aplica-se ao caso a regra do art. 945 do Código Civil, que dispõe: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Em caso assemelhado, o C. STJ já decidiu:

“Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

Nesta Turma:

(1) " APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude em caixa eletrônico do Banco 24 Horas instalado em supermercado. Autora idosa que fornece senha a terceiros após retenção do cartão. Transações fraudulentas totalizando R\$ 8.238,00, incluindo uso de cheque especial não contratado. Responsabilidade objetiva dos fornecedores. Falha na segurança do equipamento e ausência de bloqueio de operações fora do perfil. Culpa concorrente reconhecida. Restituição limitada à metade do prejuízo. Danos morais não configurados. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1000846-89.2025.8.26.0562; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)

Nesta Corte:

(2) " APELAÇÃO DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DO MOTOBOY – Preliminar de intempestividade afastada – Peculiaridades que levam, excepcionalmente, ao reconhecimento da culpa concorrente – Autora recebeu ligação de suposta central de atendimento do banco, momento em que foi informada acerca de transação não reconhecida por ela – Neste passo, foi orientada a cortar seu magnético e entregá-lo a um motoboy – Superveniência de empréstimos, saques e compras – Alegação de que a ligação foi feita para número oficial que não se sustenta, em face da desídia probatória da correntista – Inobservância quanto ao dever de guarda do magnético – Configurada a culpa da vítima até este ponto da narrativa – Contudo, ausente notícia ou prova nos autos acerca de entrega da senha do cartão, emerge também a falha na prestação dos serviços da instituição financeira – Não demonstrada a infalibilidade do sistema de segurança gerenciado pelo réu – Responsabilidade da casa bancária nesse ponto – Súmula nº 479, do C. STJ – Sentença reformada a fim de se reconhecer a culpa concorrente – RECURSO PROVIDO EM PARTE". (TJSP; Apelação Cível 1110838-50.2024.8.26.0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)

3.1. Do termo inicial dos juros e correção monetária.

Quanto ao termo inicial da correção monetária incidentes sobre o dano material, observa-se que a sentença recorrida atentou à Súmula 43, fixando-a a contar desde cada débito, ou seja, deve incidir a partir do efetivo prejuízo, que, no caso, corresponde à data de cada desconto.

No que toca aos juros de mora de 1% ao mês, carecem de interesse recursal as apelantes, observando-se que o termo inicial fora fixado a contar da citação (fls. 745).

RECURSO ADESIVO DA AUTORA:

Danos morais.

A hipótese dos autos distingue-se substantivamente daquelas em que se reconhece o dano moral decorrente de operações bancárias fraudulentas. Na espécie, não houve abalo ao crédito da consumidora, inscrição indevida em cadastros de inadimplentes,

cobrança vexatória ou qualquer outra circunstância apta a configurar violação aos direitos da personalidade. Tanto a autora quanto as instituições financeiras foram vítimas da atuação de terceiro estelionatário, suportando prejuízos patrimoniais em decorrência do golpe.

O reconhecimento da culpa concorrente da vítima, que contribuiu decisivamente para o êxito da fraude ao entregar voluntariamente seus cartões bancários, afasta a configuração de dano moral indenizável.

O mero dissabor de ter sido vítima de golpe, sem que se vislumbre ofensa concreta à honra, à imagem ou à dignidade da pessoa, não ultrapassa o patamar do mero aborrecimento cotidiano, insuscetível de ensejar reparação extrapatrimonial.

Ademais, aquele que contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para pleitear compensação pecuniária.

A condenação em danos morais configuraria bis in idem e enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil.

A sentença recorrida, ao indeferir o pedido de danos morais sob o fundamento de que tanto a autora quanto os réus foram vítimas do golpe, adotou orientação irrepreensível, que ora se ratifica integralmente. Precedentes:

(1) "CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Transações não reconhecidas pelo autor (golpe do "falso entregador" ou "falso presente"). Fraude. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Ônus do réu, 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 operações que destoam do perfil da correntista. Compensação e eventual devolução do valor remanescente do empréstimo já deferidas. Danos morais não configurados. Não observância de cautelas ordinárias. Sentença correta. Suficientes fundamentos ratificados (artigo 252 do Regimento Interno). Apelações desprovidas". (TJSP; Apelação Cível 1009377-12.2024.8.26.0624; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

(2) CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transações (Pix) não autorizadas, após contato com central de

atendimento falsa. Sentença de parcial procedência. Recursos do autor e do corréu Banco Inter. Falha na prestação do serviço apenas do corréu Banco Inter por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operação de valor expressivo que beneficiou terceiro, sem relacionamento anterior com o autor. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Culpa concorrente da vítima caracterizada. Violação do dever de cautela do autor, que seguiu instruções de fraudadores, admitiu ter realizado as transferências e contribuiu para fraude. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Autor que concorreu para o golpe. Transações do Nu Pagamentos que não destoam do perfil do correntista. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso do corréu Banco Inter provido em parte. Recurso do autor desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1002748-63.2025.8.26.0405; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026)

Termos em que se provê em parte os recursos dos réus para reconhecer a culpa concorrente da autora Vera Helena de Camargo na produção do evento danoso, estabelecendo a repartição do prejuízo material na proporção de 50% (cinquenta por cento) para as instituições financeiras apelantes, de forma solidária entre si, e 50% (cinquenta por cento) para a consumidora apelada, reformando parcialmente a sentença nesse ponto específico. Quanto ao mais, mantém-se integralmente a declaração de inexigibilidade das operações bancárias fraudulentas, observando-se, contudo, que a restituição de valores limitar-se-á à metade do montante indevidamente descontado. Nega-se provimento ao recurso adesivo da autora, mantendo-se o indeferimento do pedido de indenização por danos morais.

Em face da sucumbência recíproca neste grau recursal, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Mantém-se os honorários advocatícios fixados em primeira instância, arcando cada parte com 50% deste valor para remuneração do advogado da parte contrária, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, omissão ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).