



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100527

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1012431-30.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante/apelado JOÃO PEDRO EUZEBIO CHAVES, são apelados/apelantes BANCO BRADESCO CARTÕES S/A e VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. 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°:

1012431-30.2024.8.26.0286

Apelante: BANCO BRADESCO CARTÕES S/A. / VISA DO BRASIL
EMPREENHIMENTOS LTDA. / JOÃO PEDRO EUZÉBIO CHAVES (JG)

Apelados: OS MESMOS

COMARCA: ITU

VOTO 46.152

*INDENIZATÓRIA – Operação fraudulenta em cartão de crédito durante viagem a cidade litorânea, quando o autor fez uma compra de R\$ 25,00, mas a 'maquineta' consolidou uma de R\$ 4.525,00 em duas parcelas - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 9.000,00 - Contestações sob assertiva de ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação dos serviços, eis que o cartão foi usado pelo próprio titular com sua senha pessoal - Pretensão julgada parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação do serviços das corrés ao não manterem sistema de segurança para esse tipo de golpe, determinando o cancelamento da transação impugnada, mas sem fixar indenização por danos morais - Irresignação recursal de todas as partes: a-) da parte autora, objetivando a indenização por danos morais; b-) das corrés, reiterando os argumentos de suas contestações sobre a não falha dos serviços e culpa exclusiva da vítima/terceiro - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - Solidariedade dentro da cadeia de consumo, que inclusive abrange a empresa de arranjo de pagamento dona da 'maquineta' de captou a transação, ensejando legitimação passiva de todos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na forma do preceito do artigo 25, § 1º, do C.D.C. - 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 dos lançamentos na fatura do cartão para o dia 15/11/2024, um feriado, condiz com a rotina de um turista numa cidade litorânea, exceto a transação impugnada de alto valor e direcionada para 'corretores de imóveis' - Hipótese comum de adulteração de maquinetas cujo visor mostra um valor, mas na realidade faz transação maior e, nitidamente, fora do perfil do consumo do titular do cartão - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno da operação de rigor - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte das corrés e de situação de 'dor psíquica profunda' ou 'sofrimento intenso' com o episódio - Sentença mantida - Apelação não provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexistência de compra lançada em fatura de cartão de crédito administrado pelos corrés, eis que a parte autora alega que fez uma transação de apenas R\$ 25,00, mas foi registrado o valor de R\$ 4.525,00 em duas parcelas, quando estava na cidade de Ubatuba durante o feriado de 15/11/2024. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 9.000,00 (fls. 09, item '5'). Foi concedida a justiça gratuita (fls. 49) e deferido o pedido de antecipação de tutela para inibição da cobrança, sob pena de multa diária (fls. 58/60).

Na contestação de fls. 73/103 a corré Visa aponta, em preliminar, sua ilegitimidade passiva,

pois a transação foi feita entre a parte autora e o estabelecimento comercial, intermediada pela empresa detentora da 'maquineta'. No mérito, nega qualquer falha na prestação dos serviços, eis que a operação impugnada foi feita, e autorizada, pelo próprio titular do cartão, conforme confessado na inicial, de modo que a culpa recai, exclusivamente, entre a vítima e terceiros. Nega ocorrência de dano moral.

Já o corréu Bradesco, na contestação de fls. 123/155, também envereda pela linha argumentativa da ausência de falha na prestação dos serviços, eis que a transação foi feita pela parte autora, com sua senha, bem como inexistir qualquer fato objetivo que caracterize o dano moral.

Na sentença de fls. 348/357 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Fernando França Viana, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços de ambas as corrés, que são partes legítimas na demanda, eis que deviam provar a idoneidade da transação impugnada pela parte autora, diante do fortuito interno na cadeia de consumo, mas sem que o episódio caracterizasse dano moral. Por consequência, determinou o cancelamento da transação e repetição de eventual valor pago pelas parcelas, bem como verba honorária de 10% sobre a condenação de responsabilidade das corrés.

A parte autora, insatisfeita, apela (fls. 361/366), objetivando, em síntese, a indenização pelos danos morais sofridos.

As corrés também apelam (fls. 370/396 e 402/411), reiterando os argumentos de suas contestações voltados para ilegitimidade passiva, ausência de falha nos serviços e culpa exclusiva da vítima/terceiro, bem como não caracterização de dano moral.

Contrarrazões recíprocas ofertadas as fls. 417/433, 434/441 e 442/448, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DOS RECURSOS

As apelações de fls. 361/366, 370/396 e 402/411, tempestivas e com preparos apenas pelas corrés

(fls. 398 e 413), eis que a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 49), ficam admitidas 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 do extrato da fatura de cartão de crédito juntado pela própria parte autora as fls. 32/34, demonstra que no feriado do dia 15/11/2024 a parte autora o utilizou para algumas compras, ao que consta, no comércio na cidade litorânea de Ubatuba, como consumo em quiosque e compra em loja de 'moda praia', sendo no dia anterior algumas despesas realizadas durante o deslocamento entre a cidade de Itu (local de residência do titular) e Ubatuba, de modo a presumir que o plástico realmente estava sob a posse e guarda do seu detentor durante a viagem. A única despesa que destoava desse cenário é justamente aquela de R\$ 4.525,00, parcelada em duas vezes, para o estabelecimento 'Taynanfelipe' (fls. 32), que, segundo o próprio suporte SAC da corré Bradesco é relativo a '*...corretores imobiliários e gerentes - locações*' (fls. 35, aos 10:04").

E essa transação foi realizada via 'maquineta', sendo que as corrés não fizeram a identificação de qual empresa foi responsável por esse arranjo de pagamento, a qual, também poderia integrar a solidariedade da rede de consumo em função de 'chargeback'. Aqui, para todas, aplica-se o preceito do artigo 25, § 1º, do C.D.C., afastando-se o argumento de 'ilegitimidade passiva'.

Dito isso, tem plausibilidade o argumento da parte autora de ter feito uma compra de R\$ 25,00 (foi o que viu no visor), mas, na realidade, a maquineta adulterada fez uma transação real de R\$ 4.525,00. Esse é um *modus operandi* comum em cidades turísticas na qual os golpistas abordam pessoas de outras cidades, que somente vão perceber o golpe dias depois.

Nesse ponto, tem razão as corrés ao apontarem que a transação foi feita com o cartão e senha da parte autora. No entanto, o fato dessa transação ter sido realizada em local distante e em valor 'não compatível' com a rotina de gastos antecedentes, deveria, ao memos, ativar o sistema de monitoramento para emitir

uma alerta, por qualquer meio de comunicação autorizado, sobre a idoneidade da transação, e, somente liberá-la ao lojista após anuência do titular do cartão.

Tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, de modo que 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.

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 as corrés ré não demonstraram que seus sistemas internos de segurança foram hábeis 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, solidária, de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, retornando-se a conta ao *status quo ante*, ou seja, na situação em que se encontrava antes da transação impugnada.

Por outro lado, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pelas corréis 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'.

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\$ 13500,00; fls. 09) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor do lançamento a ser estornado 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. Deve ser observado o preceito do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

2.4 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença, com o acréscimo dos tópicos anteriores.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **nega-se provimento aos apelos.**

JACOB VALENTE
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO