



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101376

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013776-28.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada JORDANA SHEEREN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 31795
APELAÇÃO Nº:1013776-28.2025.8.26.0405
APELANTE:BANCO BRADESCO S/A
APELADA:JORDANA SHEEREN
COMARCA:OSASCO
JUÍZA “A QUO”:GILVANA MASTRANDÉA DE SOUZA

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais. Cartão de Crédito. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Golpe da maquininha. Utilização indevida de cartão magnético da Autora por terceiros fraudadores. Transações não autorizadas pela cliente. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do art. 186 do Código Civil e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Vulnerabilidade da consumidora. De rigor a condenação do Banco Réu a ressarcir o montante transferido indevidamente. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Abuso configurado, a permitir a responsabilização por força do ato ilícito praticado. Sentença mantida. Decisão bem fundamentada. Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO, majorando-se a verba honorária devida pelo Banco Réu a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. sentença de fls. 286/296, que nos Autos de “Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais”, julgou parcialmente procedentes os pedidos, com resolução de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mérito, na forma do artigo 487, I, do CPC, para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 18.900,00 (dezoito mil novecentos reais), originado da transação fraudulenta realizada em 11/04/2025 no estabelecimento “Blackcharme”, bem como de todos os encargos, juros e acréscimos de lá decorrentes.

Condenou o Banco Réu ao pagamento de indenização por danos materiais, cujo valor será apurado em cumprimento de sentença, mediante comprovação pela Autora dos valores efetivamente pagos referentes à transação fraudulenta ora declarada inexigível, acrescidos de correção monetária desde a data do desembolso e juros de mora a partir da citação.

Condenou o Banco Réu a pagar à Autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de compensação por danos morais.

Sucumbente, condenou o Banco Réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação atualizada.

Inconformado, apelou o Banco Réu (fls. 300/328), sustentando, em síntese, que as transações partiram de um dispositivo previamente autorizado pela Autora e com a inserção de senha pessoal e intransferível.

Aduz tratar-se de fortuito externo, sendo a culpa exclusiva da consumidora e de terceiro.

Aduz inexistência de danos materiais.

Sustenta a inocorrência de danos morais.

Afirma tratar-se de mero aborrecimento, não indenizável moralmente.

Pede a total improcedência da Demanda.

Subsidiariamente, pleiteia seja reconhecida a culpa concorrente da Autora, pelo que ambas as Partes devem responder pelos prejuízos.

Ainda subsidiariamente, afirma que a data de início da correção monetária e juros para a reparação material deve ser a data do arbitramento.

Quanto ao dano moral, aduz que os juros e a correção monetária devem ser fixados a partir da prolação da sentença.

Por fim, requer a reforma da r. sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com a apresentação de Contrarrazões (fls. 338/356).

É o breve Relatório.

Respeitado entendimento diverso, o Recurso não comporta provimento, devendo a r. sentença ser mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Trata-se de “Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais” proposta por “JORDANA SHEEREN” em face de “BANCO BRADESCO S/A”.

Para tanto, alegou a Autora, em síntese, que, no dia 11 de abril de 2025, contratou serviço de táxi, e que ao término da corrida, por volta das 17h, entregou seu cartão de crédito de final 8870, vinculado à conta nº 903-2 da agência 1051 do Banco Réu, para realizar o pagamento.

Aduziu que o motorista tentou realizar o pagamento diversas vezes, inclusive utilizando outras maquininhas de cartão.

Diante da situação incomum, a Autora informou que pagaria em dinheiro, sendo que o motorista substituiu seu cartão por outro semelhante, realizando, sem sua autorização, operação fraudulenta no valor de R\$ 18.900,00, dividida em duas parcelas.

Informou ter sido a transação efetivada em 11/04/2025, às 17h04,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em favor do estabelecimento denominado “Blackcharme”.

Narrou que o motorista inseriu o cartão em dois dispositivos de pagamento quase simultaneamente, sendo que na primeira tentativa, subtraiu o valor de R\$18.900,00; e na segunda tentativa, no valor de R\$ 15.900,00, a transação foi recusada pela Instituição Financeira.

Informou ter entrado em contato imediato com o setor de cartões de crédito do Banco Réu para solicitar o cancelamento do cartão e a contestação da cobrança indevida.

Aduziu ter sido informada que a transação passaria por análise.

Lavrou o Boletim de Ocorrência, sendo que apesar das evidências de fraude e da imediata contestação, a cobrança foi mantida e o valor efetivamente debitado, sem que houvesse qualquer suporte ou apuração adequada por parte do Banco Réu.

Por estas razões, ajuizou a Autora a Demanda, objetivando, em síntese, a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

De plano, afasta-se a pretensão do Banco Réu de se eximir da obrigação de indenizar.

Ora, invertidos os ônus de sucumbência, ante a vulnerabilidade da consumidora e a verossimilidade de suas alegações, o Banco Réu não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

O conjunto probatório dos Autos é no sentido de que a Autora foi vítima de fraude praticada por terceiros, mediante golpe da maquininha, que esquematizaram fraude que resultou no pagamento fraudulento.

Portanto, não comprovada a regularidade das transações, de rigor o ressarcimento da Autora pelo Banco Réu, nos termos da r. sentença.

No mais, a situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou, e possibilitou aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas.

Contudo, o caso revela falha na prestação dos serviços, sendo que, tal como apontado pela r. sentença (fls. 289/290), o cerne da questão é que a responsabilidade do Banco Réunão decorre da ausência de bloqueio preventivo da transação, mas sim da omissão em atender prontamente à contestação da cliente e em adotar as medidas necessárias para impedir a consumação definitiva do prejuízo.

Ora, a transação fraudulenta, no valor de R\$18.900,00, foi aprovada às 17h04 e a tentativa de uma segunda compra, no valor de R\$15.900,00, ocorreu às 17h05, mas foi recusada pela Instituição Financeira.

De pronto, já às 17h25, ou seja, 21 (vinte e um) minutos após a ocorrência da fraude, a Autora procedeu ao cancelamento do cartão e à contestação da operação.

A Autora, ainda, procedeu a comunicação junto ao Banco Réu, e requereu as providências necessárias para apurar os fatos fraudulentos, inclusive lavrando Boletim de Ocorrência em Delegacia de Polícia (fls. 25/27).

Com efeito, era dever do Banco Réu adotar as providências necessárias para interromper o fluxo de pagamento ao estabelecimento “Blackcharme”, bloqueando o repasse dos valores contestados enquanto procedia à análise da legitimidade da operação.

O Banco Réu, contudo, ficou-se inerte, limitando-se a informar que a transação “passaria por análise”, e posteriormente negou o pedido de estorno.

Aplica-se ao caso a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

Assim, patente a culpa do Banco Réu por negligência, nos termos
Apelação Cível nº 1013776-28.2025.8.26.0405 - Voto nº 31795

do disposto no art. 186 do Código Civil, e de acordo com a Súmula 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”.

O Banco Réu falhou no seu dever de segurança.

A eventual participação da Autora para o desencadeamento dos fatos não afasta a responsabilidade do Banco Réu, que no contexto é objetiva, à luz do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Já o § 1º. do mencionado dispositivo legal prescreve que:

“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).”

De rigor a restituição dos valores, nos termos da r. sentença.

É inequívoco, ademais, que a Autora foi constrangida e humilhada, ao se deparar com descontos em sua conta bancária em razão de fraude perpetrada com seu cartão de crédito e por ter sido vitimada por terceiros fraudadores que engendraram esquema fraudulento que resultou no pagamento sem seu consentimento, sem que o Banco Réu impedisse a ação dos criminosos. Assim, o Banco Réu deve ser condenado a pagar à Autora indenização pelos danos morais sofridos.

Quanto ao valor a ser arbitrado a título de abalo moral, sabe-se que a reparação é questão controvertida, complexa e, pela sua própria essência, abstrata.

Em concreto, deve atender o escopo de sua dupla função: reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.

Ao passo que é necessário assegurar uma justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito por parte de quem a recebe e, paralelamente, determinar a ruína daquele responsável pelo seu pagamento.

Deste modo, considerando-se os transtornos e dissabores sofridos pela Autora, deve ser mantido o valor de R\$ 5.000,00 (cincomil reais), tal como fixado na r. sentença a título de danos morais, eis que se afigura suficiente para ressarcir os transtornos sofridos pela Requerente, com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além do bom senso e moderação que sempre devem nortear as Decisões Judiciais.

Neste sentido:

“Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de indenização por danos morais. Golpe do motoboy. Operações realizadas por terceiro com o uso de cartão da autora. Falha na prestação do serviço configurada. Operações incompatíveis com o perfil da consumidora. Descumprimento do ônus probatório pelo banco e que implica em sua responsabilidade no tocante à reparação por danos morais. Súmula nº 479 do STJ e art. 14 do CDC. Vulnerabilidade da consumidora, idosa, inconteste e que implica na condenação do banco a tal título. Precedente análogo na Câmara. Ação ora julgada procedente. Recurso, da autora, provido. Recurso, do banco, improvido” (TJSP; Apelação Cível 1032109-92.2020.8.26.0602; Relator (a): Luís Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2021; Data de Registro: 30/07/2021).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, para que não haja dúvidas na execução do julgado, a condenação do Banco Réu a restituir à Autora de forma simples os valores indevidamente descontados deve ser tal que os valores sejam corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data de desembolso, e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, § 1º, CTN), contados da citação, nos termos do art. 240 do Código de Processo Civil e art. 405 do Código Civil.

Ainda, a condenação do Banco Réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à Autora, a título de indenização por danos morais, deverá ser corrigida monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da sentença, em conformidade com a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, nos termos do artigo 240, “caput”, do Código de Processo Civil, cumulado com o artigo 406 do Código Civil, com o artigo 161, § 1.º, do Código Tributário Nacional e ainda com o artigo 491 do Código de Processo Civil.

Por fim, considerando que o Banco Apelante foi vencido nesta sede recursal, os honorários por ele devidos deverão ser majorados a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora, por equidade, nos termos do contido quanto à matéria no Novo Código de Processo Civil.

Portanto, imperiosa a manutenção do Julgado tal como acertadamente proferido, majorando-se a verba de sucumbência.

A interposição de Embargos protelatórios poderá beirar a má-fé, com a imposição de multa processual.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantida a sentença de Primeiro Grau proferida, majorando-se a verba honorária devida pelo Banco Réu a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora.

PENNA MACHADO
Relatora