



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000034322**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016601-03.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MARIA DE LOURDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento parcial, 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DA MAQUININHA / FALSO ENTREGADOR – TRANSAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE USO DE CARTÃO ORIGINAL E SENHA PESSOAL – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA QUANTO À PRIMEIRA TRANSAÇÃO – FORTUITO EXTERNO – INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479/STJ – RESGATE AUTOMÁTICO DE APLICAÇÃO FINANCEIRA PARA COMPLEMENTAR SALDO – TRANSAÇÃO ATÍPICA REALIZADA SEGUNDOS APÓS A PRIMEIRA – FALHA DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO BANCO – RESPONSABILIDADE PARCIAL DO BANCO BRADESCO S/A – RESTITUIÇÃO LIMITADA AO VALOR RESGATADO AUTOMATICAMENTE – DANO MORAL INEXISTENTE – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

A autora, vítima de fraude conhecida como “golpe da maquininha”, busca a restituição de R\$ 4.300,00 debitados de sua conta, bem como indenização por danos morais, alegando falha de segurança do BANCO BRADESCO S/A, incluindo resgate automático não autorizado de aplicação financeira.

A sentença julgou a ação improcedente. A autora apela.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Se houve violação ao dever de segurança pelo banco réu ao permitir transações suspeitas.

Se o resgate automático de aplicação financeira, sem ciência da correntista, constitui falha na prestação do serviço.

Se há responsabilidade objetiva do banco pela totalidade do valor perdido ou apenas por parte dele.

Se cabem danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A primeira transação (R\$ 2.200,00) decorreu de atuação direta da vítima, que inseriu o cartão e digitou a senha na máquina de terceiro estelionatário. Configurada a culpa exclusiva da consumidora, afasta-se a responsabilidade do banco (CDC, art. 14, §3º, II).

Ocorre, porém, que segundos depois, foi processada nova transação (R\$ 2.100,00), incompatível com o perfil da autora, complementada por resgate automático de R\$ 2.800,00 de aplicação financeira, sem prova de ciência ou autorização. A aprovação imediata da segunda transação, em sequência atípica e com consumo de investimento, caracteriza falha do sistema de segurança, atraindo a responsabilidade objetiva do BANCO BRADESCO S/A (Súmula 479/STJ).

Responsabilidade, portanto, parcial, limitada ao valor que somente foi debitado porque houve resgate automático da aplicação: R\$

2.800,00.

Quanto ao dano moral, o evento é restrito à esfera patrimonial e a própria autora contribuiu decisivamente para o infortúnio, inexistindo violação a direitos personalíssimos.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

No “golpe da maquininha”, a utilização voluntária de cartão e senha pessoais configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade da instituição financeira quanto à primeira transação.

Configura falha na prestação do serviço a aprovação, pelo banco, de segunda transação atípica realizada imediatamente após a primeira e viabilizada mediante resgate automático de aplicação financeira sem prova de autorização.

O banco responde objetivamente apenas pelo valor que se tornou possível mediante o resgate automático não autorizado.

Dano moral não configurado.

#### V. CONCLUSÃO

Condenação do BANCO BRADESCO S/A ao pagamento de R\$ 2.800,00, corrigidos e acrescidos de juros pela taxa SELIC desde o prejuízo.

Sucumbência recíproca: cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais.

Honorários:

- autora paga 10% sobre os pedidos rejeitados (suspensa a exigibilidade – art. 98, §3º, CPC);
- réu paga R\$ 1.200,00 ao patrono da autora.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

"Isso posto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos, resolvendo o mérito, na forma do art. 487, I do CPC. Condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono do réu, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. Fica, contudo, suspensa a exigibilidade de tais verbas, nos termos do art. 98, §

3º, do CPC, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 54)."

Recorre a autora, nas razões, sustenta que houve falha na prestação do serviço bancário, com responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos das súmula 479 do STJ por não ter detectado transações "absolutamente atípicas" e por ter efetuado o resgate automático de sua conta de investimento, violando a segurança e a boa-fé objetiva. Pretende a reforma da r. sentença para condenar o Banco à restituição dos R\$ 4.300,00 e ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões, suscitando preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal e, no mérito, requer o desprovimento do recurso (pág. 145/164).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **O RELATÓRIO.**

#### **PASSO A VOTAR.**

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Afasto a preliminar de não conhecimento do recurso por afronta ao princípio da dialeticidade recursal (pág. 147/148), pois o recurso interposto observou os termos do artigo 1.010, II e III, do CPC, com reiteração da matéria de fato e de direito, devolvendo a apreciação a este colegiado.

Nesse sentido:

"A jurisprudência do STJ privilegia a instrumentalidade das formas, adotando a orientação de que a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação, não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade"

(REsp 1665741/RS, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 03/12/2019).

No restante, o recurso comporta provimento em parte.

Com efeito, em que pese a autora ser idosa, tal condição ou circunstância, não está relacionada com o fato de que a fraude se materializou quando a própria correntista inseriu seu cartão e digitou sua senha pessoal em máquina de terceiro estelionatário ao falso entregador de flores.

A conduta da autora ao fornecer ou digitar sua senha na presença e sob o comando do fraudador configura, inequivocamente, quebra do dever de guarda e, portanto, culpa exclusiva de sua parte, bem como do terceiro que se aproveitou da situação.

Nesse contexto, a atuação do Banco foi passiva, processando uma transação que, para o seu sistema, foi autorizada e validada pelo detentor legítimo das credenciais (cartão e senha), razão pela qual a falha de segurança que permitiu o dano não ocorreu nos sistemas do Banco (fortuito interno), mas sim na esfera de responsabilidade da correntista, o que caracteriza o fortuito externo, apto a romper o nexo causal.

Assim, em razão do "golpe da maquininha" ou "falso entregador" e diante da ausência de demonstração de falha na prestação do serviço por parte do réu Banco (fortuito interno) e da evidente quebra do dever de guarda e sigilo da senha pela própria autora, resta configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, na forma do art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando-se o dever de indenizar tanto pelos danos materiais (ressarcimento) quanto pelos danos morais.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DAS FLORES" OU "GOLPE DA MAQUININHA". RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, §3º, II, DO CDC. I. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consagrada na Súmula 479 do STJ, não se aplica quando configurada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. II. Caracteriza-se a culpa exclusiva da consumidora a conduta de passar

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

voluntariamente o cartão de crédito por diversas vezes na máquina apresentada pelo suposto entregador, digitando sua senha pessoal, sem conferir os valores, mesmo diante de alegadas "falhas no sinal" que impediam a conclusão das transações. III. A fraude perpetrada por terceiros mediante contato direto com a vítima, sem qualquer participação ou falha dos sistemas de segurança da instituição bancária, constitui fortuito externo que rompe o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade civil objetiva. IV. Inexistindo falha na prestação de serviços bancários e ausente o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pela consumidora, impõe-se a improcedência da demanda. RECURSO DESPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível  
1094413-42.2024.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão  
Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara  
Cível; Data do Julgamento: 10/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025)

"DIREITO DO CONSUMIDOR –  
CONTRATOS DE CONSUMO – CARTÃO DE CRÉDITO – Ação  
declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos  
materiais e morais – Sentença de procedência – "Golpe da maquininha" –  
Compras parceladas não autorizadas – Fraude cometida por terceiro –  
Conjunto probatório demonstra conduta imprudente da autora, ao digitar  
a senha na máquina do fraudador para pagamento, cuja máquina ficou  
apresentando a mensagem "Processando" por longo tempo, não  
concluindo a transação, não tendo recebido confirmação de compra, com  
data e horário, e que não percebeu a troca de cartões, agindo sem cautela  
– Compras impugnadas efetuadas de forma parcelada – Faturas que  
demonstram habitualidade da parte ativa com compras parceladas,  
inclusive de valores superiores às impugnadas – Culpa exclusiva  
caracterizada – Indenização material e moral indevidas – Ação  
improcedente – Decaimento exclusivo da parte ativa – Sentença  
substituída – Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível  
1013291-80.2024.8.26.0011; Relator (a): José Wagner de Oliveira  
Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro  
Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento:

14/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025)

"Apelação. Contrato bancário. Fraude. Golpe da maquininha. Compra realizada com o uso de senha e cartão pessoais. Comportamento do autor que negligenciou a conferência do valor no visor da máquina de cartões. Compra por meio de cartão de débito consiste em pagamento à vista, dependendo somente da existência de saldo disponível. Valor, ademais, que não destoa do padrão de consumo. Inviável que o réu, ainda que adotasse todas as medidas de proteção possíveis, tivesse conhecimento da fraude perpetrada. Responsabilidade objetiva afastada (art. 14, §3º, II, CDC; Súmula 479/STJ não incidência). Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1000544-40.2025.8.26.0213; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)

"Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. Fraude em compra com cartão de crédito (golpe da maquininha). Utilização de cartão original e senha pessoal. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade da instituição financeira. Inexistência de falha na prestação de serviços. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovimento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de débito não reconhecido de R\$ 5.514,00, realizado após compra em feira livre no valor de R\$ 14,00 com cartão de débito Itaú. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por transação fraudulenta realizada mediante uso de cartão original e senha pessoal; e (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para indenização por danos morais em razão da cobrança do débito contestado. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva (CDC,

art. 14, caput), mas pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (CDC, art. 14, §3º, II). 4. Quando a transação contestada é realizada com o cartão original e mediante digitação da senha pessoal, cabe ao consumidor comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia (STJ, REsp 2.015.732/SP, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20/06/2023). 5. O autor admite ter utilizado cartão físico e senha própria em máquina de terceiro, caracterizando conduta negligente e culpa exclusiva da vítima. 6. A fraude ocorreu por meio de ardil de terceiro (golpe da maquininha), configurando fortuito externo. 7. Não demonstrada falha nos mecanismos de segurança ou violação dos sistemas da instituição financeira, afasta-se a responsabilidade da ré. 8. Ausente ilicitude da conduta do banco, não há falar em indenização por danos morais. 9. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. IV. Dispositivo 10. Apelação cível conhecida e desprovida. \_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 1.021, §3º; RI/TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1306; STJ, REsp nº 2.015.732/SP. TJSP, Apelação Cível nº 1001562-22.2024.8.26.0152. "

(TJSP; Apelação Cível 1002382-22.2023.8.26.0008; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2025; Data de Registro: 09/10/2025)

Contudo, no caso concreto, é de se observar que a instituição financeira falhou ao detectar a fraude. Isso porque, em intervalo de poucos segundos, foram realizadas duas transações nos valores de R\$ 2.200,00 e R\$ 2.100,00. O curto lapso temporal já serviria de alerta para que ao menos a segunda transação pudesse ser bloqueada.

Mas não é só.

Para a transferência do valor de R\$ 4.300,00 não foi utilizado somente o dinheiro que a autora dispunha em conta corrente, pois insuficiente. Para tanto, R\$ 2.800,00 foram

resgatados automaticamente de aplicação financeira. A autora nega que tivesse ciência da possibilidade de resgate automático e o réu nada demonstrou nesse sentido.

Assim, se é verdade que não houve fortuito interno imputável à instituição financeira quando da primeira transação, também é verdade que a aprovação imediata de transação suspeita, realizada segundos após a primeira, destoando do perfil da autora e com saque automático de R\$ 2.800,00 de aplicação para que o pagamento pudesse ser efetuado, configura falha do sistema de segurança e esse prejuízo (R\$ 2.800,00) deve ser por ele restituído.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO CÍVEL AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS GOLPE DA MAQUININHA TRANSAÇÕES ATÍPICAS AO PERFIL DO CONSUMIDOR FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO BANCO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONFIGURADA APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ VIOLAÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA IMPUTÁVEL EXCLUSIVAMENTE À AÇÃO DOS ESTELIONATÁRIOS AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL DIRETO ENTRE A FALHA DO BANCO E O DANO MORAL AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS" (TJSP – 32ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível nº 1193044-21.2024.8.26.0100 – Rel. Des. Andrade Neto – j. 26.11.2025).

Observo ainda a inexistência de dano moral, pois a autora contribuiu para seu infortúnio e os fatos não ultrapassaram a esfera meramente patrimonial, ausente prova de que atingiram bens personalíssimos.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento em parte** à apelação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interposta para **julgar procedente em parte** a ação e **condenar** o BANCO BRADESCO S/A ao pagamento da quantia de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais), valor a ser atualizado e acrescido de juros legais pela taxa SELIC ambos contados do efetivo prejuízo. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais e **condeno**: i. A autora ao pagamento de honorários advocatícios do réu, arbitrados em 10% sobre o valor dos pedidos rejeitados; ii. O réu ao pagamento de honorários advocatícios da autora, arbitrados em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), com fundamento no art. 85, § 2º e 8º do Código de Processo Civil.

Sendo a autora beneficiária da justiça gratuita, a ela aplica-se o art. 98, § 3º do Código de Processo Civil.

**FLÁVIO PINELLA HELAEHIL**

**Relator**