



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000213507**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017042-65.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARIA NILZA ALVES DE OLIVEIRA, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1017042-65.2025.8.26.0003**

**Apelante/Apelada:** Maria Nilza Alves de Oliveira

**Apelado/Apelante:** Banco Bradesco S/A

**Comarca de Origem:** Capital - Foro Regional de Jabaquara

**Juiz(a) de Primeiro Grau:** Cristiane Vieira

Voto nº 2564

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA MAQUININHA". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES.

FORTUITO EXTERNO. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, prevista na Súmula 479 do STJ, é afastada nos casos de 'golpe da maquininha' quando a transação fraudulenta é realizada com cartão de chip e mediante a digitação da senha pessoal pela própria vítima, configurando-se a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), caracterizando fortuito externo.

ANÁLISE DE PERFIL PELO BANCO. Não se configura falha na prestação de serviços o fato de a instituição financeira não ter bloqueado preventivamente a primeira transação, ainda que atípica, pois esta foi validada pelos mais seguros mecanismos de autenticação disponíveis (chip e senha). A análise do perfil de consumo, embora seja uma ferramenta de segurança, não constitui uma obrigação absoluta que sobrepuje a autenticação realizada pela própria titular do cartão, sob pena de se criar uma indevida restrição à liberdade de uso do crédito pelo consumidor.

RECURSO DO RÉU PROVIDO, PREJUDICADO O DA AUTORA.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 175/181, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Inconformado, o banco réu reitera a preliminar de ilegitimidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passiva. No mérito, repisa os argumentos de que não houve falha na prestação do serviço, uma vez que as operações foram autenticadas com cartão dotado de chip e senha pessoal da correntista. Enfatiza a culpa exclusiva da consumidora, que não observou o dever de cuidado e guarda de seus dados sigilosos.

Sustenta que o "golpe da maquininha" configura fortuito externo, o que elide sua responsabilidade objetiva. Impugna a tese de que deveria ter bloqueado a transação com base no perfil de consumo da autora, afirmando que a análise de perfil é uma faculdade e não uma obrigação contratual, e que o bloqueio de uma transação validada pela própria cliente poderia configurar, isto sim, uma falha na prestação do serviço. Requer a reforma integral da sentença para que a ação seja julgada improcedente.

A autora, por sua vez pugna pela reforma parcial da sentença, exclusivamente para que o banco réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais, argumentando que a situação vivenciada extrapolou o mero dissabor, causando-lhe angústia e abalo psicológico, especialmente por sua condição de pessoa idosa e vulnerável.

Recurso tempestivos. Preparo da autora dispensado ante a gratuidade deferida (fls. 69) e devidamente preparado o recurso do réu (fls. 231/232).

A autora apresentou contrarrazões ao recurso do banco, pleiteando o seu desprovimento (fls. 235/262). O banco réu não apresentou contrarrazões ao recurso adesivo da autora.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira apelante.

A legitimidade para a causa, enquanto condição da ação, deve ser aferida base nas alegações formuladas pela parte autora em sua petição inicial. A

autora imputa à instituição financeira ré a responsabilidade pelos danos sofridos em decorrência de fraude ocorrida com o cartão de crédito por ela emitido e administrado.

Nesse contexto, sendo o banco o fornecedor do serviço de crédito e o gestor da conta e do cartão utilizados na fraude, é evidente sua pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda em que se discute a falha na segurança deste serviço. Se a responsabilidade deve ou não lhe ser atribuída é questão atinente ao mérito da causa e com ele será analisada.

Rejeita-se, pois, a preliminar.

Respeitado o entendimento do douto Magistrado sentenciante, o recurso do banco réu comporta provimento, o que torna prejudicada a análise do apelo da autora.

A controvérsia central reside em definir a responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas por meio de cartão de crédito com chip, validadas pela senha pessoal da correntista, em contexto conhecido como "golpe da maquininha".

A relação jurídica entre as partes é, inquestionavelmente, de consumo, regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 do referido diploma, é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento.

A mesma legislação consumerista prevê, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, uma causa excludente de responsabilidade, qual seja, a prova de que o dano decorreu de *"culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

É exatamente esta a hipótese dos autos.

Da análise da narrativa fática, extrai-se que a própria autora, ainda que ludibriada pela ação de um estelionatário, participou ativamente da cadeia de eventos

que culminou no prejuízo. Ao efetuar o pagamento a um vendedor ambulante, a consumidora entregou-lhe seu cartão de crédito e, por duas vezes, digitou sua senha pessoal na máquina de pagamento, validando as operações (fls. 4).

A senha do cartão é de uso pessoal, secreto e intransferível, constituindo a principal barreira de segurança para transações presenciais. A utilização conjunta do cartão com chip e da senha pessoal confere uma robusta presunção de legitimidade e autoria à operação.

O dever de guarda e sigilo do cartão e da senha incumbe primordialmente ao seu titular. Ao entregar o cartão a um terceiro desconhecido e digitar a senha sem a devida e atenta conferência dos valores apresentados no visor da máquina, a consumidora assumiu um risco que não pode ser transferido à instituição financeira.

A sua conduta, embora não intencional, foi a causa direta e imediata para o sucesso da fraude, caracterizando a culpa exclusiva da vítima, ou, no mínimo, uma concorrência de culpas em grau que prepondera sobre qualquer suposta omissão do banco.

O evento danoso não decorreu de uma falha intrínseca ao sistema de segurança do banco, como uma invasão de hackers ou um defeito no aplicativo. Pelo contrário, o sistema funcionou como esperado: processou transações que foram devidamente autenticadas pelos mais altos padrões de segurança disponíveis (chip e senha). A fraude ocorreu no mundo físico, por meio de artil e engenharia social aplicados por um terceiro (o estelionatário), fora do ambiente e do controle da instituição financeira.

Tal circunstância caracteriza o que a doutrina e a jurisprudência denominam de fortuito externo, qual seja, um evento que não guarda relação com os riscos inerentes à atividade empresarial do fornecedor. O fortuito externo rompe o nexo de causalidade e, por conseguinte, afasta a responsabilidade objetiva do prestador de serviços.

Revela-se inaplicável ao caso a Súmula 479 do STJ, uma vez que o "golpe da maquininha", nas circunstâncias aqui descritas, não se enquadra como fortuito interno, pois a sua causa não reside em uma vulnerabilidade do sistema bancário em si, mas na ação de um terceiro estranho à relação de consumo, combinada com a quebra do dever de cautela por parte da consumidora.

A tese autoral de que o banco teria falhado por não identificar que as transações fugiam de seu perfil de consumo também não prospera para o fim de imputar-lhe responsabilidade.

Embora o monitoramento de perfil seja uma importante ferramenta de segurança, não se pode exigir da instituição financeira que bloqueie, de forma automática e indiscriminada, toda e qualquer transação que pareça atípica, especialmente quando validada pela própria cliente com chip e senha.

Tal conduta, se adotada como regra absoluta, poderia gerar inúmeros transtornos aos consumidores, tolhendo sua liberdade de uso do crédito e configurando, aí sim, uma possível falha na prestação do serviço. O limite de crédito é o principal balizador contratual para as operações, e a autora operou dentro do limite que lhe fora concedido.

Portanto, diante da ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta do banco réu e os danos experimentados pela autora, e estando configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, a reforma da r. sentença para julgar a ação improcedente é medida de rigor.

Conforme precedentes desta C. Câmara:

*“Inexigibilidade de débito c.c. repetição valores e indenização – Transação bancária não reconhecida – Responsabilidade instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e*

*20 do CDC – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Transação realizada mediante assinatura digital e senha pessoal e intransferível – Ônus do titular – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade da instituição financeira – Aplicação do artigo 14, § 3º do CDC – Observância do REsp 1633785/SP – Precedentes jurisprudenciais – Ação improcedente - Sentença reformada - Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso do réu provido, prejudicado o recurso da parte autora.” (TJSP; Apelação Cível 1007035-45.2024.8.26.0004; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)*

*“APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Cobrança c/c Indenização por Danos Morais e Pedido de Tutela de Urgência. Golpe da "maquininha". Autores tentaram efetuar inúmeras vezes pagamento em posto de gasolina, tendo o frentista apontado que a máquina apresentou erro. Operação financeira no importe de R\$7.000,00. Requereram a condenação dos réus em danos morais e materiais. Sentença de procedência. Ilegitimidade passiva. Sustentam os apelantes a ilegitimidade para constar*

*no polo passivo da ação. Não cabimento. Há legitimidade dos réus para figurar no polo passivo. As instituições financeiras fazem parte da relação jurídica, pois há contrato de conta corrente firmado entre as partes. É parte legítima para compor o polo passivo da lide a fim de apurar eventual responsabilidade pelos danos alegados. Danos. Pretensão dos réus de que seja afastada a responsabilidade pela operação realizada, com o consequente afastamento da condenação pelos danos de ordem material e moral sofridos. Cabimento. Não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta dos apelados e os supostos danos sofridos pelos apelantes. Incabível a devolução de valores e a fixação de indenização por danos morais. A concretização do golpe se deu mediante colaboração das vítimas. Realização de transações mediante uso de senhas pessoais. Não há como imputar a responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados para 11% sobre o valor da causa, atualizado, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1013318-93.2024.8.26.0001; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 02/09/2025)*

Com a improcedência da ação, resta prejudicada a análise do recurso da autora, que visava exclusivamente à condenação do banco por danos morais.

Com a reforma da sentença e a improcedência total dos pedidos iniciais, cabe à autora arcar com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do réu. Fixo os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de sua exigibilidade, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita, conforme disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal.

Não há que se falar em majoração de honorários em grau recursal (art. 85, § 11, do CPC), uma vez que o recurso do réu foi provido, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo 1.059.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu para reformar integralmente a r. sentença de primeiro grau e **JULGAR TOTALMENTE IMPROCEDENTE** a presente ação, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em consequência, **JULGO PREJUDICADO** o recurso de apelação adesivo interposto pela autora.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator