



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001287774**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017270-40.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada ANA MARIA PASTORE BONIFÁCIO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 5.865**

**Apelação nº 1017270-40.2025.8.26.0003**

**Apelante: Banco do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A**

**Apelada: Ana Maria Pastore Bonifácio**

**Comarca: São Paulo - Foro Regional de Jabaquara**

**Juiz (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti**

Ação indenizatória de reparação por danos materiais e morais. Golpe da floricultura. Sentença de parcial procedência. Irresignação das corrés. Transação efetuada por meio do cartão e senha da parte autora. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da requerente. Parte ré que não bloqueou as compras fora do perfil e realizadas em curto espaço de tempo. Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada. Recursos das corrés parcialmente provido.

**VISTOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 419/423 que, nos autos da ação de restituição de valores e danos morais, restou assim decidida a pretensão inicial: *“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade dos débitos relativos às transações impugnadas, e CONDENAR: (i) o Banco do Brasil a restituir à autora a quantia paga relativa aos débitos declarados inexigíveis (fls. 23), corrigida monetariamente desde a data de cada desembolso e acrescida de juros de mora, contados da citação; (ii) o Banco Bradesco a restituir à autora a quantia relativa à transação impugnada (fls. 40), corrigida monetariamente desde a data do desembolso e acrescida de juros de mora, contados da citação. Conforme dispõem os artigos 389, parágrafo único, e*

*406, ambos do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deverá ser computada com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), enquanto os juros de mora observarão a Taxa Referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzida a variação do IPCA. Havendo sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados, em 10% sobre o valor do débito declarado inexigível (observado o valor do débito correspondente a cada banco) em favor do advogado da autora e em 10% sobre o valor pleiteado a título de indenização por dano moral a ser dividido entre os patronos dos bancos réus”.*

Inconformadas ambas as instituições financeiras recorreram a fls. 427/454 e 461/486. Pedem o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e, subsidiariamente, pede a minoração dos danos materiais.

Contrarrrazões a fls. 493/502 e 503/512.

Preparo devidamente recolhido (fls. 513).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 06 de novembro de 2025.

**É o relatório.**

Os recursos merecem parcial provimento.

Extrai-se dos autos que parte autora, no dia 24 de novembro de 2024, data de seu aniversário, recebeu em sua residência a visita de um indivíduo que se apresentou como motoboy, alegando que tratava de entrega da empresa *Giuliana Flores*. Afirma, que o entregador tinha informações detalhadas da parte autora, o que gerou credibilidade à situação. Contudo, o entregador informou que, para receber a encomenda, seria necessário efetuar o pagamento da taxa de R\$6,50 da entrega. Ao tentar efetuar o pagamento na máquina de cartão apresentada pelo motoboy a transação não foi concluída, pois a máquina apresentou erro de forma repetida. Assim, autora foi orientada pelo entregador a tentar o pagamento com outro cartão e tentou passar o cartão diversas vezes acreditando que a falha era da máquina. Durante essas tentativas, foram efetuados diversos lançamentos em seu cartão de débito e de crédito. No cartão de débito, vinculado ao Banco do Brasil S/A foram debitados

R\$2.039,32, em 5 transações seguidas. Ainda, no cartão de crédito do Banco do Brasil S/A houve um lançamento do valor de R\$300,00. Já no cartão de crédito emitido pelo Banco Bradesco S/A foi feito um lançamento, no valor de R\$9.999,00, tendo sido bloqueada a segunda tentativa de compra no valor de R\$5.000,00.

As corrés informaram que os lançamentos foram feitos presencialmente, em maquininha com a leitura de *chip* e aposição de senha pessoal. Narram que, diferente do alegado pela parte autora, foram realizadas diversas tentativas e em máquinas diferentes. Ainda, afirmam que as compras realizadas não estão fora do perfil da autora.

Dos documentos e argumentações das partes é possível verificar que a parte autora, em 24 de novembro de 2024, sofreu o golpe da floricultura (fls. 20/21), no qual a vítima tenta passar o cartão de débito ou crédito diversas vezes em uma máquina, por suposto erro, contudo o cartão de débito ou crédito acaba aprovando diversas compras.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e dos elementos constantes no boletim de ocorrência (fls. 20/21), verifica-se que, após o fraudador fazer com que parte autora realizasse diversas tentativas, em diferentes máquinas, de pagamento da taxa extra, saiu informando que iria buscar outra máquina e não retornou. Contudo, na realidade, cada uma das tentativas era um lançamento distinto na conta corrente ou no cartão de crédito, que somaram o prejuízo de R\$12.339,31.

Os extratos e faturas juntados aos autos a fls. 22/24, 25/29, 30/34 e 40/41 indicam que as movimentações financeiras da parte autora são, de fato, mais singelas do que as realizadas pelo estelionatário, em padrões que não se equiparam ao

encontrado no dia do golpe. Nas faturas de cartão de crédito do Banco Bradesco S/A (fls. 40/41) verifica-se que os lançamentos não superam R\$200,00, enquanto na ação criminosa houve lançamento indevido de R\$9.999,99. Já em relação ao Banco do Brasil S/A, foram realizados cinco débitos de valores entre R\$360,00 e R\$444,88, de forma seguida, com uma diferença de dois minutos, sendo todos realizados em favor da mesma pessoa (fls. 23). Ainda, no mesmo dia e horário, houve o lançamento de mais R\$300,00 em favor do mesmo beneficiário, “Lilianeameliadias”, no cartão de crédito emitido pelo Banco do Brasil S/A.

Na espécie, a parte ré não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado a compra livre de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente a transação, como de fato fez o corréu Banco Bradesco S/A na segunda tentativa de lançamento no cartão de crédito da autora, procedendo à posterior consulta à autora. Não o fazendo na primeira tentativa, o serviço foi defeituoso, pois autorizou compra em valor 50 vezes superior ao gasto habitual da autora.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, cartões com altos limites, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.* 4. *A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de*

*desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira”.*

As operações impugnadas são totalmente dissonantes da movimentação padrão do perfil de consumo da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor e realizadas em curto espaço de tempo, é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da parte à restituição do valor da transação fraudulenta realizada medida de rigor.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança do banco, é de se

constatar que a autora, de fato, deixou de observar cuidados básicos com seus cartões de débito e crédito, pois não entrou em contato com o canal oficial da floricultura para conferir sobre a taxa de entrega, realizou diversas tentativas, em máquinas distintas ou na mesma máquina supostamente com erro para realizar o pagamento da taxa, ou seja, seguiu a orientação passada por um estranho, sem qualquer procedência que seja.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu a parte autora de forma incauta, ao atender orientação do estelionatário. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da parte autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de procedência – Recurso do banco réu – Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito – Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores – Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante – Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes – Danos morais não configurados – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Tivesse a autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro.

Todavia, fato é que a conduta da parte autora foi incauta, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo da própria consumidora contribuiu grandemente para a configuração do estelionato. Ademais, a autora informou na exordial que costuma receber flores da empresa *Giuliana Flores* enviadas por sua filha que reside no exterior, devendo, portanto, saber que não há taxa de entrega cobrada do recebedor das flores.

E, tendo a parte autora agido de forma absolutamente imprudente, resta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização de compras suspeitas e que fugiam do perfil do cliente.

Desta forma, de rigor que os prejuízos materiais sejam repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a devolução à parte autora de apenas metade das compras não reconhecidas. Ainda, no tocante à devolução dos valores descontados indevidamente da conta da autora e lançados no cartão de crédito, forçoso constar que a mesma deve ocorrer na forma simples.

Assim, a r. sentença deve ser reformada para determinar que os danos materiais sejam divididos entre as partes.

Ante o exposto, voto para **DAR PARCIAL PROVIMENTO AOS APELOS DAS CORRÉS**. Considerando a alteração do julgado e sucumbência recíproca entre as partes, impõe-se a reforma da sentença para condenar as partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que serão fixados da seguinte forma: (i) a autora deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 15% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (R\$10.000,00); e (ii) a parte ré, sucumbente em razão dos valores descontados indevidamente em razão da fraude, deverá arcar com o pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se questionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

**RELATOR**