



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

**Registro: 2026.0000103592**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018588-68.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado ADRIANA BASILE DE CARVALHO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**JORGE TOSTA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1018588-68.2024.8.26.0011**  
**Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A**  
**Apelado: Adriana Basile de Carvalho**  
**Origem: Foro Regional de Pinheiros/5ª Vara Cível**  
**Juíza de 1ª instância: Luciana Bassi de Melo**  
**Relator: JORGE TOSTA**  
**Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado**  
**Voto nº 11959**

*Apelação cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com tutela de urgência – Sentença que julgou procedente o pedido preambular – Insurgência do réu – Golpe da “máquina de cartão” – Legitimidade passiva caracterizada, pois as operações de crédito impugnadas foram realizadas com o cartão emitido pela casa bancária - Transações realizadas, via cartão de crédito, no espaço de 4 minutos, no valor total de R\$72.000,00, muito acima do limite de crédito da parte autora – Evidente prática de fraude - Defeito do serviço evidenciado - Súmula 297 do E. STJ – Inteligência do art. 14, “caput”, do CDC – Declaração de inexigibilidade das operações fraudulentas que se impõe - Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado - Honorários de sucumbência arbitrados de forma adequada e suficiente com fulcro no art. 85, §2º, do CPC - Sentença mantida - RECURSO IMPROVIDO.*

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fl. 183/190, da lavra da douta Juíza de Direito, Dra. Luciana Bassi de Melo, da 5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros, Comarca de São Paulo/SP, a qual, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de tutela de urgência, julgou procedente o pedido inicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

Recurso tempestivo (fl. 192). Preparo recolhido (fl. 205/206).

Contrarrazões a fl. 209/215.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fl. 220).

**É o relatório do essencial, adotado o de fl. 183/185.**

**VOTO.**

O inconformismo não prospera.

A autora ajuizou a presente demanda objetivando a declaração de inexigibilidade de 3 operações realizadas por meio de máquina de cartão de crédito, no valor total de R\$ 42.000,00, uma vez que a quarta operação teria sido cancelada pelo réu anteriormente – fls. 01/11.

O banco apelante, por sua vez, em sede de contestação, informou que as transações foram realizadas com o cartão de crédito de titularidade da autora, mediante validação do *chip* e utilização de senha pessoal, o que indicaria que não houve falha de segurança interna – fl. 53/64.

Em réplica, a autora reiterou a alegação de que teria sido vítima do crime de estelionato e que a instituição financeira ré falhou na segurança interna ao: **a)** aprovar compras acima do limite de crédito pré-aprovado, pois o seu limite era de R\$34.610,00 e as compras totalizaram R\$72.000,00 (fls. 21/23); e **b)** manter as transações, mesmo ciente de que estavam fora do padrão de gastos da autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

Pois bem.

Primeiramente, deve ser registrado que o banco-réu é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, pois as transações foram realizadas com o cartão de crédito por ele emitido.

A par disso, não há como afastar a sua responsabilidade por fortuito interno, já que o art. 14 do CDC preconiza que *“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.”*

Consigne-se que a qualidade da prestação do serviço abrange o dever de segurança, que, por sua vez, engloba a integridade patrimonial do consumidor, a qual foi violada no caso concreto.

E, ao ser aplicável a legislação consumerista às instituições financeiras (súmula 297 do E. STJ), o dever de cancelamento das compras impugnadas pela autora é evidente, já que o apelante deveria ter prestado um serviço de qualidade, de forma a evitar transações fraudulentas.

A hipótese, aliás, se encaixa no enunciado da Súmula 479 do E. STJ, que assevera que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Outrossim, o banco não comprovou a existência de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, conforme preceitua o art. 373, II, do CPC.

Aliás, era de incumbência da instituição financeira checar, em tempo real, as operações realizadas por seus clientes, motivo pelo qual incabível a alegação da utilização de senha pessoal e protegida, porque a rotina de operações financeiras é de seu integral conhecimento, o que, por si só, já deveria ter sido um alerta para o bloqueio das transações.

Até porque, no dia do evento criminoso, houve 4 transações no valor total de R\$ 72.000,00, no espaço de 4 minutos, sendo que o banco não informou se isto fazia parte da rotina da autora, tampouco adotou qualquer outra ação após a comunicação de fraude – fls. 21 e fls. 30/31.

Note-se, ainda, que não há nos autos evidência de que a parte autora teria, deliberadamente, fornecido ou compartilhado dados confidenciais (senha pessoal), com o fito de contribuir para o sucesso da empreitada criminoso.

Em suma, não é possível afastar a responsabilidade objetiva do banco apelante frente à autora, diante da evidente falha de segurança interna.

Não destoa o entendimento desta C. 23ª Câmara de Direito Privado em casos análogos:

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos materiais e morais - Autora vítima do "golpe da máquina de cartão" ou "golpe da taxa de entrega de presente de aniversário" – Máquina de cartão adulterada, que culminou na realização de diversas*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

*transações fraudulentas com cartão bancário da autora, no crédito (R\$ 24.499,97) e no débito (R\$ 8.600,00) - Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção das operações em valor destoante do perfil de utilização da correntista - Entendimento sedimentado pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, por meio do Enunciado nº 13 - Circunstâncias que impedem a caracterização de fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Banco corréu que deve responder pelo ressarcimento dos danos materiais à autora. Responsabilidade civil - Dano moral - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora - Ausência de prova de que a quantia descontada indevidamente, objeto de fraude, tivesse prejudicado a subsistência da autora ou ocasionado inscrição desabonadora em nome dela - Retirada imerecida de valor de conta corrente ou cobrança relativa a compras ilegítimas que não configura, por si só, dano moral puro - Pedido de indenização por danos morais rejeitada - Sentença de parcial procedência da ação mantida - Apelo da autora e apelo do banco réu desprovidos (Apelação Cível nº 1013830-76.2024.8.26.0001; Relator JOSÉ MARCOS MARRONE; j. 27/06/2025).*

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco requerido. 1. Fraude praticada por terceiro. Visor adulterado da maquineta. O fraudador, ao se passar por prestador de serviços contratado pela autora, promoveu a cobrança em máquina de cartão que indicou no visor a quantia de R\$ 50,00, mas que, na verdade, realizou operações que totalizam de R\$ 14.999,98. 2. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Gastos autorizados que destoam do perfil de compra do consumidor. Precedentes desta C. Câmara em relação aos golpes do "presente falso" e do "visor adulterado" da maquineta. Sentença mantida. Recurso desprovido (Apelação Cível nº 1013139-66.2023.8.26.0011; Relator REGIS RODRIGUES BONVICINO; j. 11/03/2025).*

No tocante ao valor arbitrado a título de honorários, também não assiste razão ao apelante, pois o D. Juízo *a quo* aplicou o disposto no art. 85, §2º, do CPC, remunerando de forma adequada e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

suficiente o trabalho desempenhado pelos advogados da parte autora.

Impõe-se, pois, a manutenção integral da r. sentença impugnada, majorando-se os honorários sucumbenciais para 12% do valor da causa atualizado (art. 85, §11, do CPC e Tema 1059 do E. STJ).

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**JORGE TOSTA**  
*Relator*