



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000322709**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018620-53.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado OSVALDO ALVES DE ARAGÃO JÚNIOR.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1018620-53.2025.8.26.0071

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Osvaldo Alves de Aragão Júnior

Voto nº 9550

**CONTRATO BANCÁRIO.** *Cartão de crédito. Inexigibilidade de débito. Danos morais. Golpe seguido de operação realizada com cartão de crédito. Cliente avisou o banco, efetuou o bloqueio do cartão e cuidou da elaboração de boletim de ocorrência. Transação fraudulenta. Fortuito interno. A fragilidade do sistema do réu permitiu a transação por fraudadores. Falha do serviço por falta de segurança. Operação atípica, de valor elevado, fora do perfil de gastos do autor. Danos morais não configurados. **Apelação parcialmente provida.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de procedência de ação sobre fraude com cartão de crédito, integrada a fls. 403/4, apela o réu porque inexistente falha na prestação de serviços, cuidando-se de fortuito externo. Subsidiariamente, requer o afastamento da reparação em danos morais, a sua redução e a incidência dos juros a partir da sentença.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, o autor tinha cartão de crédito emitido pelo réu e, em 02/07/2025, foi vítima de golpe, ocasião em que foi orientado a acessar 'site' fraudulento semelhante ao oficial da instituição, realizou leitura de 'QR code' que resultou, sem sua autorização, em transferência via PIX de R\$ 4.996,00. O autor comunicou o ocorrido ao réu para bloqueio de transações e de seu cartão crédito e elaborou boletim de ocorrência (fls. 36/8). Apesar da comunicação de bloqueio do cartão, terceiros realizaram compra no valor de R\$ 49.900,00. O autor contestou as cobranças administrativamente sem sucesso. Requer o reconhecimento de inexigibilidade do valor da compra com cartão de crédito e indenização por danos morais.

Em contestação, o réu diz da regularidade da transação realizada com cartão, mediante uso de senha.

A respeitável sentença julgou procedente a ação e condenou o réu à reparação por danos morais arbitrada em R\$ 10.000,00.

A culpa não foi exclusivamente de terceiro (o criminoso), havendo também defeito do serviço do réu, que contribuiu para o evento ao permitir que criminosos realizassem compras, apesar da comunicação do golpe e da solicitação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bloqueio do cartão.

A fragilidade do sistema eletrônico da instituição bancária viabilizou o sucesso da operação praticadas por terceiro, mediante uso do cartão de crédito do autor, após o golpe.

A instituição bancária não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que sua responsabilidade objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor (art. 14) e da Súmula STJ 479 há de ser reconhecida.

Por outras palavras, o réu responde pela segurança de seus produtos, dever inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

É importante salientar que o apelante não comprovou que o bloqueio do cartão foi realizado após a compra contestada. O documento a fls. 33 indica que o cancelamento foi efetuado no mesmo dia do golpe praticado, não após. Assim como o boletim de ocorrência a fls. 36.

Ainda que assim não fosse, o valor elevado da operação é completamente incompatível com o perfil de gastos do autor, conforme fls. 29, de forma que a compra deveria ter sido negada por cautela antes de ser aprovada.

Em razão do reconhecimento da falha na prestação de serviços do réu, a nulidade da cobrança do valor de R\$ 49.900,00 é medida que se impõe.

Por outro lado, embora lamentável a situação vivida pelo autor, a fraude aqui narrada não enseja automática reparação por danos morais, os quais não ocorreram à falta de grave e duradoura ofensa a direitos de personalidade.

Aborrecimentos, desgostos ou transtornos não acarretam, por si sós, desdobramentos significativos ou relevantes em detrimento da personalidade humana em suas esferas biológica, moral ou social. Além disso, concedeu-se tutela de urgência para suspensão de cobrança e restrição cadastral.

Recíproca a sucumbência em igual proporção, custas e despesas serão repartidas por igual. O réu pagará honorários advocatícios de 10% do valor do proveito econômico obtido pelo autor. O autor pagará honorários advocatícios de 10% do valor do pedido de danos morais.

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação.

É como voto.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**