



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000342077**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018846-87.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado NILTON MOURA BARBOSA.

**ACORDAM**, em 18ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 14 de abril de 2026

**ERNANI DESCO FILHO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

VOTO N.º 11921  
APELAÇÃO Nº 1018846-87.2024.8.26.0008  
APELANTE: BANCO BRADESCO S/A E OUTRO  
APELADO: NILTON MOURA BARBOSA

APELAÇÃO. “Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais”. Fraude bancária. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco requerido. Admissibilidade em parte do reclamo.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS DE MILHARES DE REAIS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. ESVAZIAMENTO DA CONTA DO AUTOR. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Recorrente que não se desincumbiu do ônus de provar que o autor foi negligente. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ).

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE. RECURSO DOS RÉUS PROVIDO EM PARTE, para excluir a compensação por danos morais.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por MERCADOPAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e BANCO BRADESCO S/A contra sentença de fls. 177/179 que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo e do pagamento via boleto, reconhecendo a inexistência dos débitos respectivos, e condenar solidariamente os réus a restituírem ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

autor, de forma simples, os valores subtraídos, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, condenados os réus ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Alega o apelante, Mercado Pago, em síntese, que: i) houve rompimento do nexo causal em razão da atuação exclusiva de terceiro fraudador, aliado à conduta imprudente da própria vítima; ii) a mera existência de conta beneficiária vinculada ao fraudador não caracteriza, por si só, falha sistêmica nem solidariedade automática; iii) a apelada agiu de forma displicente, deixando de adotar as cautelas mínimas exigíveis para verificar a autenticidade do contato recebido; iv) a atuação do Mercado Pago, nesse contexto, limitou-se à função de processador da transação, sem ingerência sobre a relação entre a vítima e o fraudador; v) não houve falha sistêmica ou vazamento de dados bancários; vi) a fraude somente foi possível porque a própria apelada, de maneira voluntária e imprudente, seguiu instruções de um fraudador externo; vii) não há falha ou ato ilícito imputável ao apelante, razão pela qual não se pode responsabilizá-lo por danos materiais; viii) não há prova de qualquer dano ou prejuízo suportado advindo de eventual conduta praticada pelo apelante, não havendo que se falar em dano moral; ix) subsidiariamente, requer o afastamento do dano moral, ou, redução do dano moral para patamar condizente aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Alega o apelante, Banco Bradesco, em síntese, que: i) não pode ser responsabilizada por contratos e transações derivadas do "golpe do motoboy", "golpe da falsa central" e outros; ii) o contrato de empréstimo foi formalizado por aplicativo *mobilebank*, que exige diversos passos até sua conclusão; iii) houve o cumprimento de todos os requisitos de segurança; iv) a contratação do empréstimo e transação de pagamento do boleto partiram do aparelho previamente cadastrado como *token* de acesso M-TOKEN; v) terceiros não possuíam as informações e meios necessários para aplicar o golpe; vi) a comunicação ao recorrente deu-se de forma completamente intempestiva; vii) os danos morais não foram minimamente comprovados; viii) a situação posta se configura



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

como mero dissabor ou transtorno comum do cotidiano; ix) não há cabimento da aplicação de juros de mora, porque o devedor não teria como satisfazer obrigação decorrente do dano moral; x) a correção monetária deve incidir a partir da data do arbitramento; xi) para a fixação da multa deve ser atendido o princípio da proporcionalidade evitando o enriquecimento ilícito da parte.

Recursos tempestivos, devidamente preparados, restando contrarrazoados.

Nas contrarrazões, o apelado requereu o não conhecimento parcial dos recursos por inovação recursal. Afirma que, em seu recurso, o MercadoPago alegou fortuito externo, matéria que não foi alegada na contestação. O Banco Bradesco passou a sustentar na apelação que houve consentimento do autor e que não houve coação.

**É o Relatório.**

Rejeito a preliminar de não conhecimento, porque as matérias alegadas não diferem do contexto das contestações e das matérias analisadas em sentença.

Segundo a inicial, o autor é aposentado, possui renda inferior a dois salários-mínimos e trabalha como motorista de aplicativo para complementar a renda. No dia 01/07/2024, por volta das 11h30, recebeu mensagem do Banco Bradesco informando que seu cartão havia sido clonado e que estavam sendo realizadas compras e empréstimos indevidos. A mensagem orientava ligar para um número fornecido e seguir passos para bloqueio das transações suspeitas. Acreditando tratar-se de procedimento legítimo do banco, seguiu as instruções do suposto atendente, que já possuía dados sensíveis do autor, indicando falha grave de segurança da instituição. Após realizar os procedimentos, foi orientado a apagar todas as mensagens e resetar o celular. No dia seguinte, ao comparecer à agência, constatou que havia sido vítima de golpe, com realização dos seguintes débitos: refinanciamento nº 3 50486619 de R\$ 20.611,21, empréstimo nº 3 504328373 de R\$ 1.500,00, retirada de reservas de R\$ 3.490,00, R\$ 7.400,00 utilizado para pagamento de boleto ao Mercado Pago Inst Pag Ltda..



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de parcial procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

*A documentação constante nos autos demonstra que o autor foi induzido, por meio de contato direto com pessoa que se apresentou como representante do banco, a realizar operações atípicas e incompatíveis com seu perfil, em valores expressivos e concentrados no tempo. O conjunto probatório indica que tais transações ocorreram sem que o Banco Bradesco implementasse medidas eficazes de bloqueio, autenticação reforçada ou alerta, a despeito do claro desvio de padrão e da vulnerabilidade do cliente. A conduta caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a responsabilidade objetiva da instituição, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, tratando-se de fortuito interno inerente à atividade bancária.*

*No que se refere ao MercadoPago, restou evidenciado que a plataforma processou e liquidou boleto fraudulento, sem a adoção de protocolos mínimos de verificação, atuando como canal para o escoamento do numerário e deixando de promover bloqueio ou estorno subsequente, o que igualmente configura falha na prestação do serviço e atrai a responsabilidade solidária, conforme o art. 7º, parágrafo único, e art. 25, §1º, do CDC.*

*O vício de consentimento é patente. Nos termos dos arts. 151 e 171, II, do Código Civil, a coação moral irresistível torna anuláveis os negócios jurídicos celebrados, e, no caso, o temor de prejuízo iminente, induzido por artifício fraudulento com aparência de legitimidade, suprimiu a liberdade de manifestação de vontade do autor. A tese de culpa exclusiva da vítima não prospera, pois não se pode exigir de consumidor idoso e leigo discernimento técnico para identificar fraude sofisticada que se apresentou com roupagem institucional legítima e com uso de dados sigilosos.*

*Assim, diante da comprovação do dano, da relação de consumo e do nexo causal, impõe-se a responsabilização solidária das rés pelos prejuízos materiais e morais suportados pelo autor.*

Quanto à responsabilidade civil do banco réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Não obstante as extensas explanações deduzidas pelo banco réu, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar. **Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de subtração de considerável quantidade de dinheiro.** A alegação do consumidor é a de que não aquiesceu com as contratações, que envolveram milhares de reais em pouco tempo, ocorrendo o esvaziamento de sua conta.

Indiscutível que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil do correntista. **Após contratações de milhares de reais – com operações sequenciais, a conta foi dilapidada em sequência, por meio de transações.** Frise-se que inexistente qualquer indício de que era corriqueiro que o correntista solicitasse empréstimos de forma habitual, além de que realizasse transferências de valores elevados.

A contestação veio instruída por simples extratos, sem qualquer aprofundamento nos fatos.

Por sua vez, o Mercado Pago abriu conta utilizada para fraude e não demonstrou nos autos diligência suficiente para conferência de com quem contratava, permitindo assim a atuação ilícita em prejuízo de terceiros.

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de milhares de reais e imediato esvaziamento da conta,** mediante transações que não são corriqueiras.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas várias transações fraudulentas, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**falho e inoperante**). Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de 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*”.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

*AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e*

**criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.** Agravo interno improvido. (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. **"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço."** (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, **pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.** 4. Agravo interno a que se nega provimento. AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.*

De tal modo, possível concluir que as operações decorreram de falha de segurança das rés, não sendo imputável à conduta do autor.

Todavia, respeitada a opinião do Magistrado sentenciante e argumentação da parte autora, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.** De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. **Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização.** Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o *bonus pater familias*: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. **Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca.** O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. **A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos.** Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua lata expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. **Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.***

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: "O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material". O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: "A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*ensejar o sofrimento psicológico*” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos *in re ipsa* - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.* (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025)**

***APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve***

*falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)*

*Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. **Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança.** 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025)*

A questão relativa à aplicação dos juros de mora e correção ficam superadas ante o afastamento da indenização por danos morais.

Em que pese a alteração da sentença, a parte ré deu causa ao ajuizamento da ação e permanece vencida em parte substancial dos pedidos, motivo pelo qual mantenho a distribuição dos ônus de sucumbência conforme fixados em sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AOS RECURSOS** dos réus.

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**