



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000222538

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019027-97.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SOFISA S/A, é apelada LUCIENE PEREIRA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 16 de março de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32.660

APELAÇÃO Nº: 1019027-97.2024.8.26.0005

APELANTE: BANCO SOFISA S/A

APELADA: LUCIENE PEREIRA DOS SANTOS

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ “A QUO”: HENRIQUE BERLOFA VILLAVERDE

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória e Indenizatória. – Banco – Cartão de crédito – Golpe da maquininha – Simulação de pagamento com sequencial clonagem do cartão – Sentença de parcial procedência – Insurgência do Banco Réu que não prospera – Preliminar – Revelia – Falha na representação processual não sanada – Reconhecimento em r. Decisão interlocutória irrecorrida – Inviabilidade de debate sobre o tema nesta oportunidade – R. Decisão preclusa – Repetição de juntada de documento inválido – Justificativa que não se mostra adequada – Revelia acertadamente decretada – Situação fática incontroversa – Hipótese de fraude no âmbito de atuação do Apelante – Responsabilidade configurada – Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do CDC e das Súmulas nº 297 e 479 do E. STJ – Culpa concorrente, exclusiva da vítima ou de terceiros – Não configuração – Atuação omissiva culposa do Réu, diante de graves falhas de segurança – Diversas e sucessivas operações realizadas em curto espaço de tempo e em valor vultoso, em completa disparidade ao perfil consumidor da Apelada – Honorários advocatícios – Alteração de parâmetro – Inviabilidade – Possibilidade, inclusive, de configuração de defeso “reformatio in pejus” – Valor fixado de forma adequada por equidade, inclusive diante da revelia reconhecida. Sentença mantida. Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 227/231, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na “Ação Inexigibilidade de Débitos com Devolução de Valores c.c. Indenização por Danos Materiais e Danos Morais”, ajuizada por Luciene Pereira dos Santos, em face de “Banco Sofisa S/A”, para declarar a inexigibilidade dos valores lançados no cartão de crédito da autora de R\$ 15.500,00 (quinze mil reais), realizados no dia 13 de junho de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência recíproca, as Partes foram condenadas ao pagamento igualmente proporcional das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados no percentual de 15% (quinze por cento) do valor da condenação em favor da Autora, e em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) em favor do Requerido.

Primeiramente, em face da r. Sentença, foram opostos Embargos de Declaração pelo Banco Réu (fls. 235/236), respondidos às fls. 245/256, os quais foram conhecidos, porém não providos, na forma da r. Decisão de fl. 257.

Inconformado, apela o Requerido (fls. 260/269), iniciando a sua exposição com o breve retrospecto dos fatos processuais que entende relevantes; preliminarmente, impugna o reconhecimento de sua revelia nos Autos, alegando que configura indevido cerceamento de defesa.

Quanto ao mérito recursal em si, impugna o reconhecimento de sua culpa pelos danos sofridos pela Autora, apontando que têm origem em culpa exclusiva da vítima, ou de terceiro, devendo ser aplicada a excludente de responsabilidade prevista nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso “II”, do Código de Defesa do Consumidor, discorrendo sobre o tema em cotejo com os acontecimentos narrados na Exordial

E diante desta premissa, conclui que tal fato deve ser reconhecido com fortuito externo, tornando inaplicáveis os termos da Súmula nº 479, publicada pelo E. Superior Tribunal de Justiça, inexistente falha em sua prestação de serviços, ou mesmo que os gastos impugnados possam ser reconhecidos como fora do perfil de consumo da Autora.

Logo, assevera que não pode ser condenado ao pagamento do ressarcimento pelos danos materiais sofridos pela Apelada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Derradeiramente, impugna a sua condenação ao pagamento dos ônus sucumbenciais, pugnando pela revisão da r. Sentença neste sentido.

Por fim, requer o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença, com o final reconhecimento da improcedência integral dos pedidos realizados.

Recurso processado regularmente, com apresentação das Contrarrazões (fls. 286/291).

É o breve Relatório.

Respeitadas profundamente as razões recursais apresentadas, o Recurso de Apelação interposto não deve ser acolhido, mantida a integralidade da r. Sentença questionada.

Inicialmente, quanto à impugnação ao reconhecimento da revelia do Banco Réu, se mostra completamente infundada.

E tal se dá, pois do que consta nos Autos, foi decretada junto à r. Decisão de fl. 120, impugnada via Embargos de Declaração pelo Réu, rejeitados na forma da r. Decisão de fl. 136, publicada há mais de um ano.

Desta forma, não sendo tal tema objeto da r. Sentença recorrida, e certamente não se tratando de situação que poderia aguardar eventual Recurso de Apelação para debate, discordando o Requerido acerca de tais conclusões, este deveria ter interposto o Recurso pertinente na oportunidade, com a incidência dos termos do tema nº 988, do e. Superior Tribunal de Justiça.

Todavia, não cumprindo o seu encargo processual, não pode o Recorrente buscar debater nesta oportunidade o teor da r. Decisão já preclusa de longa data no processamento do Feito em Primeiro Grau, objeto de irrecorrida decisão interlocutória.

Ademais, a alegação de “problemas técnicos no sistema 'SAJ” não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

convencem, dado que, do que consta, mesmo devidamente intimado para a retificação da representação processual, o Réu apresentou exatamente os mesmos documentos viciados de outrora.

Logo, seja por qualquer uma das hipóteses elencadas acima, inerente ratificar a revelia do Banco Apelante.

Consequentemente, diante dos efeitos da revelia no caso concreto, com a presunção de veracidade das alegações apresentadas pela Autora Consumidora, extremamente verossímeis diante da prova documental acostada, inerente se reconhecer como incontroversos os fatos alegados, e as conclusões alcançadas pelo Nobre Magistrado de Primeiro Grau, o que leva ao reconhecimento da responsabilidade do Fornecedor pelos danos sofridos pela consumidora, sem margem para o reconhecimento de eventual culpa exclusiva de terceiro ou da própria vítima.

E tal se dá, pois conforme entendimento sedimentado de longa data nesta Colenda Câmara, os fatos narrados na Exordial pela Autora devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelos quais o Requerido responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em interpretação conjunta com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, da Insigne Corte Especial, nos seguintes termos:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”

“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Com efeito, restou comprovado que a ação criminosa se deu no âmbito das operações bancárias, uma vez que os estelionatários se utilizaram de seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sistemas de pagamentos para a clonagem do cartão, utilizando-se do cartão bancário, gerenciado e patrocinado pelo Requerido, de maneira extremamente astuciosa para realizar compras aleatórias em diversos estabelecimentos e em valores vultuosos, com intervalos curtíssimos de tempo, sem qualquer reação da Instituição Financeira responsável.

Ademais, não há que se falar em culpa exclusiva da Apelada no caso concreto, pois, como visto, as operações bancárias realizadas pelos fraudadores se deram em valor extremamente exacerbado, de forma completamente destoante ao perfil de consumidor, fato não controvertido adequadamente nos Autos, diante do reconhecimento da revelia do Réu.

Consequentemente, caberia ao Recorrente aplicar contramedidas eficazes para a mitigação dos danos causados, máxime quando ciente da frequência notável que tais golpes têm sido realizados no cotidiano deste Estado.

Contudo, não bastasse tal premissa, o Réu não só não realizou qualquer ato inibitório, o que já caracterizaria omissão culposa de sua parte; como também, não prestou qualquer auxílio à Apelante, insistindo na cobrança desarrazoada dos valores questionados.

E diante do quanto exposto, inegável a responsabilidade do Apelante em arcar com o pagamento da indenização pelo ressarcimento dos prejuízos sofridos pela Apelada.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, tendo em vista os critérios objetivos fixados na r. Sentença de Primeiro Grau, restringindo tal verba em favor da Autora apenas no que se refere ao valor da condenação, sem considerar o próprio valor da causa, ou o proveito econômico obtido; inerente que diante da sucumbência recíproca fator equivalente seja aplicado pelo Magistrado em favor do Réu, o que leva a correta fixação por equidade daquela verba.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta forma, alterar tais parâmetros, obrigatoriamente significaria a necessidade de alterar aqueles utilizados para fixar a sucumbência do próprio Réu, o que implicaria em inevitável e defeso “reformatio in pejus”.

Ademais, e considerando a revelia do Requerido, ao nosso sentir, o valor fixado por equidade se mostra mais do que adequado a remunerar a sua representação processual nos Autos, sendo incabível qualquer majoração neste sentido.

Sendo assim, não infirmadas as fundamentações de fato e de Direito expostas pelo D. Juiz “a quo”, infundadas as razões recursais, não há nada a reparar na r. Sentença de Primeiro Grau acertadamente proferida, ratificando-se seu teor, conforme os termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Derradeiramente, restam as Partes devidamente advertidas no presente que, caso haja a interposição de incidentes recursais completamente despropositados, com a mera repetição das teses recursais já analisadas, tal poderá ensejar a aplicação das multas processuais previstas nos artigos 80 e 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (AgInt no AREsp nº 888531/RS, Ministro Luís Felipe Salomão, DJ 15/03/2017).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, mantida na totalidade a r. Sentença proferida, majorando-se os honorários advocatícios sucumbenciais exclusivamente fixados em favor da Autora para a proporção de 20%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(vinte por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 11º do Código de Processo Civil.

Penna Machado
Relatora