



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000105480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025769-53.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada PATRICIA YOGUI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15040

APELAÇÃO Nº 1025769-53.2024.8.26.0001 – São Paulo

APELANTE: Banco Bradesco S/A

APELADA: Patricia Yogui

JUÍZA: Juliana Crespo Dias

Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de tutela de urgência. Operações bancárias. Cartão de crédito. Fraude.

Sentença de procedência.

Apelação interposta pela instituição financeira ré. Alegação, em síntese, de regularidade das transações realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, ausência de falha na prestação do serviço e impossibilidade de responsabilização por eventos ocorridos fora das dependências bancárias.

Razões de decidir - Relação de consumo - Artigo 14 da Lei nº 8.078/90 - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Fraude bancária praticada por terceiro, na modalidade "golpe do motoboy" ou "golpe do presente", que constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade - Falha no dever de segurança, evidenciada pela aprovação de transações sequenciais, de vultoso valor e totalmente destoantes do perfil de consumo da autora, realizadas em curtíssimo espaço de tempo - Inércia do sistema antifraude em bloquear preventivamente as operações suspeitas - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor não configurada, pois a engenharia social aplicada não elide o dever de monitoramento da instituição - Declaração de inexigibilidade dos débitos e respectivos encargos mantida - Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Bradesco S/A** contra sentença que **julgou procedentes os pedidos** deduzidos em “ação declaratória de inexistência de débito com pedido de tutela de urgência” (fls. 1), proposta por **Patricia Yogui**.

Com efeito, o juízo fundamentou sua decisão no reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira e na falha da prestação de serviços, consubstanciada na ineficiência do sistema de segurança do banco em detectar transações atípicas realizadas em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo da autora. Concluiu que, embora a operação tenha sido realizada mediante fraude perpetrada por terceiros (“golpe do motoboy”), a sucessividade das operações de alto valor (R\$ 9.999,99, R\$ 8.999,99 e R\$ 7.999,99), totalizando R\$ 26.999,97, evidencia fortuito interno. Ao final, julgou procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência e declarar a inexigibilidade das operações realizadas em 11 de junho de 2024, no estabelecimento “KleberDaCosta”, no montante total de R\$ 26.999,97, bem como de seus respectivos encargos. Condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação (fls. 126/129).

Em suas razões recursais, sustenta o réu a ausência de responsabilidade civil, alegando culpa exclusiva da consumidora e de terceiros. Argumenta que as transações foram realizadas presencialmente, mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, entregue pela própria autora ao estelionatário, o que romperia o nexo causal. Aduz que o evento ocorreu em via pública, caracterizando fortuito externo, e que não houve falha no sistema bancário, pois a guarda do cartão e o sigilo da senha são deveres da correntista. Requer a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda (fls. 133/144).

Em contrarrazões, a autora refuta as alegações do banco, defendendo a manutenção da sentença pelos seus próprios fundamentos, ressaltando a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade da instituição em garantir a segurança das transações que fogem ao padrão habitual de utilização do cartão (fls. 150/157).

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido e recebido** em seus regulares efeitos.

Como visto, cuida-se de ação declaratória na qual a autora narra ter sido vítima do denominado “golpe do motoboy” ou “golpe da presente”. No dia de seu aniversário, em 11 de julho de 2024, recebeu um suposto entregador da empresa “Giuliana Flores” para recebimento de um presente, mediante pagamento de taxa de entrega de R\$ 4,99. Ao inserir o cartão na maquineta, sob alegação de erro no visor, foram processadas, em verdade, três operações

vultosas de crédito. As transações contestadas ocorreram todas no mesmo minuto (12h28), no mesmo estabelecimento ("Kleber da Costa"), nos valores de R\$ 9.999,99, R\$ 8.999,99 e R\$ 7.999,99, totalizando R\$ 26.999,97.

Com efeito, ao caso em tela, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a **Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Neste sentido, o artigo 14 do referido codex determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar".

Ressalta-se, ainda, que em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, inciso VIII, da lei consumerista.

Vale mencionar, ainda, a esse respeito, que a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo emitiu o **Enunciados 13**, que assim dispõe:

"Enunciado nº 13. No "golpe do motoboy", em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial".

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP¹, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo 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" (art. 14),

¹ STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

destacando que **"o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º)** -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o

empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas)."

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas mediante o uso de cartão e senha da autora-recorrida, **não está afastada a obrigação da instituição financeira em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista.**

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 2.052.228/DF²:

"9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos".

No caso em análise, as transações realizadas em decorrência do golpe perpetrado diferem das comumente realizadas pela parte autora, o que é evidenciado por três fatores objetivos. Nesse contexto, destacam-se a **sequencialidade imediata**, considerando que as três compras foram realizadas em curtíssimo intervalo de tempo; o **fracionamento suspeito**, próximos aos limites de transação (R\$ 9.999,99) e típicos de tentativas de burla a sistemas eletrônicos; e o **valor exorbitante** de quase R\$ 27.000,00 no total.

Tais elementos deveriam ser o suficiente para causar desconfiança na instituição financeira, a qual deveria confirmar com o titular da conta as transações realizadas antes de autorizá-las. Não bastasse, o banco recorrente ainda foi informado pela correntista da ocorrência do golpe, mas, mesmo assim, não resolveu a questão administrativamente.

Assim, não tendo a instituição financeira adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, não há que discutir que essa concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade, **não havendo de se cogitar de culpa concorrente da autora ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade da requerida.**

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

² STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude e, não havendo de se cogitar em culpa exclusiva ou concorrente da vítima, deve o banco réu responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais fraudes, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Em vista disso, não há maneira de se deixar de reconhecer que houve falha na prestação de serviço por parte do banco réu, o qual não prestou a devida assistência à vítima da fraude em questão.

Aliás, é esse o entendimento desta 12ª Câmara de Direito Privado em situação assemelhadas:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DO BANCO RÉU. AUSÊNCIA DE CULPA DA CONSUMIDORA. Trata-se de ação de indenização por danos materiais. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. O ressarcimento da autora deve ser integral e não pela metade. Reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários e a existência de danos materiais. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno das instituições financeiras. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-se que o perfil da transação revelava-se manifestamente suspeito: valor exorbitante de R\$ 6.999,99. Ou seja, tudo fugia por completo ao padrão da autora. E mais: a consumidora acionou a ré, de maneira tempestiva, para efetivação do estorno pelo mecanismo CHARGEBACK. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa da consumidora. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações da autora e movimentação do seu cartão de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Diante da responsabilidade do réu, determina-se a devolução dos valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

indevidamente cobrados da autora. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1027116-55.2023.8.26.0002; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2024; Data de Registro: 26/04/2024).

Nessa medida, **era mesmo de rigor a procedência do pedido de declaração de inexigibilidade da operação impugnada**, tal como realizado pelo juízo.

Por fim, majora-se a **verba honorária sucumbencial**, fixando-a em 17% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Anota-se, ainda, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator