



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000047919

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026151-06.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SAFRA S/A, é apelada/apelante ANNA KARINA CAROTINI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao apelo do réu. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº
APELAÇÃO CÍVEL Nº 1026151-06.2025.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL - 35ª VARA CÍVEL
JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO HENRIQUE BRETAS MARZAGÃO
APELANTE/APELADO: BANCO SAFRA S/A
APELADO/APELANTE: ANNA KARINA CAROTINI

RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Cartão de crédito. Operação impugnada. Compra fora do perfil do consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ. Falha na prestação do serviço caracterizada. Sentença confirmada. Recurso do banco não provido.
DANO MORAL. Configuração. Fatos que ultrapassaram mero aborrecimento. Aplicação da teoria do desvio de tempo produtivo. Sentença reformada. Recurso da autora provido.
RECURSO DA AUTORA PROVIDO, NÃO PROVIDO O DO RÉU.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença (fls. 137/143, declarada a fls. 173) proferida na ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Anna Karina Carotini, julgada procedente em parte para declarar a inexigibilidade do débito impugnado, no valor de R\$ 24.535,18 e em razão da sucumbência recíproca, condenar cada parte a pagar metade das custas e despesas processuais, nos termos do art. 86 do CPC, além da verba honorária, fixada em 10% do valor atualizado da causa.

Apelam ambas as partes.

O réu (fls. 152) defende, em suma, a legitimidade da despesas impugnada, que foi contraída mediante uso do cartão e senha, afirmando que “perfil de consumo” é conceito subjetivo.

A autora (fls. 185) insiste no pedido de indenização por danos morais, que requer seja arbitrado em R\$ 5.000,00, diante do desvio do tempo produtivo, afirmando ter atravessado uma via crucis (Delegacia de Polícia, Banco Central, Reclame Aqui) para

reconhecimento da fraude, sem êxito.

Recursos tempestivos (fls. 152 e 185), preparados (fls. 168 e 192) e respondido pela autora (fls. 177).

VOTO

O recurso da autora comporta provimento, não provido o do réu.

Trata-se de compra efetuada em cartão de crédito, impugnada pela autora, tendo sido reconhecida, com acerto, a fraude, de modo que a sentença, no ponto, deverá ser confirmada por seus próprios fundamentos:

“ (...) O presente caso é regido pelo Código de Defesa do Consumidor, haja vista que a autora adquiriu e utilizou os serviços e produtos do réu como destinatária final (CDC, arts. 2º e 3º).

Aplicam-se, assim, as regras da referida lei, destacando-se, além da responsabilidade objetiva do fornecedor, a inversão do ônus da prova, tendo em vista a verossimilhança dos fatos contidos na inicial e a hipossuficiência técnica da autora para fazer prova de fato negativo, qual seja, de que não realizou as despesas nos valores controvertidos.

(...)

Além disso, nem é preciso aplicar a inversão do ônus da prova prevista no CDC, porque, diante da alegação da autora de que não efetuou os gastos lançados em sua fatura, não teria como fazer prova de fato negativo.

Assim, pela simples aplicação do art. 373, II, do CPC, tem-se que o ônus compete ao réu, isto é, cabia a ele comprovar que foi a autora quem realizou as despesas impugnadas.

A fraude praticada por terceiros no âmbito das operações bancárias é objeto da Súmula 479 do STJ, segundo a qual: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

(...)

A Súmula e o precedente acima aplicam-se ao caso em exame, haja vista que, se terceiro, por meio de fraude, obtém o cartão bancário do cliente e consegue realizar transações bancárias à sua revelia, é porque o serviço prestado é inseguro e defeituoso.

Para a maioria das transações, ainda se exigem apenas as informações constantes do cartão do cliente, ao passo que diversas outras poderiam ser solicitadas a fim de assegurar que a operação está sendo realizada pelo titular do cartão.

O sistema de informática dos bancos, por sua vez, apesar do avanço

global tecnológico nessa área - que já conta com inteligência artificial em estágio avançado - e da recorrência dessas fraudes, algumas já antigas até, não tem impedido, com a eficiência necessária e esperada, as movimentações atípicas (fora do perfil) do cliente.

Nota-se, assim, que o foco das instituições bancárias ainda está voltado ao volume das transações em detrimento da segurança do cliente, porque, quanto mais transações realizadas, maior o lucro, ainda que parte dessas operações sejam fraudulentas e, depois de um longo caminho, anuladas em ação judicial.

Daí se vê que a hipótese não é de impossibilidade de se evitar a ação fraudulenta de terceiros, mas de clara falha na prestação do serviço, não se podendo falar em fortuito externo.

No caso dos autos, a autora é cliente do banco há muitos anos e não há qualquer notícia de que tenha, anteriormente, contestado outros débitos. O banco possui o perfil de gastos dela e um sistema de monitoramento, cuja finalidade é justamente impedir desvios na utilização do cartão.

Sem embargo, as faturas de fls. 17/32 demonstram que a despesa impugnada na inicial destoa completamente do perfil de gastos da autora, sendo que a compra à vista mais cara por ela efetuada nos quatro meses correspondentes às faturas anexadas junto à exordial foi no valor de R\$ 352,33.

Some-se a isso o fato de que o réu não trouxe aos autos prova técnica de que as operações impugnadas pela autora partiram do celular dela ou da utilização do cartão físico (chip + senha), o que lhe cabia diante da impossibilidade de a autora fazer prova de fato negativo.

Evidente, assim, a falha na prestação de serviços, uma vez que, repita-se, se o sistema de segurança do banco fosse mais rígido e exigisse mais dados para autorizar transações, terceiros não autorizados pelo titular não conseguiriam realizar gastos com o seu cartão.”(fls. 141/143).

Irretocáveis os prestigiosos fundamentos da sentença proferida pelo MM^o Juiz **Gustavo Henrique Bretas Marzagão** no tocante à responsabilidade civil do banco e reconhecimento da fraude, que vai ao encontro dos precedentes desta Câmara.

Assim, não assiste razão ao reclamo do réu.

O recurso da autora, por sua vez, há de ser provido.

E esta Câmara vem reconhecendo, reiteradamente, haver defeito na prestação de serviços quando há transações indevidas, como na hipótese dos autos, por

não disponibilizar a instituição financeira a segurança necessária aos usuários, evitando assim, que deles terceiros se utilizem criminosamente.

Confirmam-se:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - **Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento** - Inexigibilidade do débito - Manutenção - Ausência de prova de que a instituição requerida tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Condenação do banco réu no ressarcimento dos valores transferidos da conta do autor - Cabimento - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1000180-71.2025.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Afastada a ilegitimidade passiva do Banco Cooperativo SICREDI S/A para o feito, declarada na sentença. Fraude perpetrada em detrimento da autora realizada no cartão de crédito. Não é possível reconhecer responsabilidade solidária entre Banco e Cooperativa, conforme entendimento sedimentado pelo C.STJ. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operações atípicas, em descompasso com o perfil da requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Precedentes. Invalidez das operações realizadas. Necessário o cancelamento dos encargos cobrados no período. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum arbitrado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1006718-26.2023.8.26.0281; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA TROCA DO CARTÃO EM CAIXA ELETRÔNICO LOCALIZADO NO INTERIOR DE SUPERMERCADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. (...) Responsabilidade solidária nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. O dano moral resta

configurado, pois a fraude e a omissão dos réus em solucionar o problema extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, gerando abalo psicológico e constrangimento ao consumidor. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado, proporcional à gravidade do dano e às condições econômicas das partes, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da condenação. RECURSO PROVIDO, a fim de condenar, solidariamente, os réus: (i) à restituição, em favor do autor, da quantia de R\$ 42.902,99 (conforme documento de fls. 22/23), acrescida de correção monetária a contar da data dos desembolsos indevidos e juros moratórios incidentes desde o evento danoso; (ii) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir da data da publicação deste acórdão, e acrescido de juros de mora de 1% desde o evento danoso; e (iii) ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em favor do patrono do autor, estes fixados em 10% do valor da condenação, conforme art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

(TJSP; Apelação Cível 1005596-18.2023.8.26.0009; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025).

A situação narrada justifica o acolhimento do pedido de indenização por danos morais, pois verifica-se que os fatos narrados na inicial, em que foi realizada compra fraudulenta, superam o limite dos simples aborrecimentos, pois acarretaram angústia e sofrimento, trazendo relevante perturbação psíquica, mostrandose adequada a condenação ao pagamento de indenização por danos

Isto porque o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, levando-se em conta a extensão do dano e a condição econômica das partes, há de acolher o pedido de indenização, que fixo em R\$. 5.000,00, como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerido pela autora, que está abaixo do arbitrado por esta Câmara em análogas hipóteses. O valor deverá ser corrigido pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE a partir da publicação deste acórdão e, os juros moratórios a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

Em suma, a sentença é reformada para condenar o banco-réu a pagar indenização por danos morais.

Diante do acolhimento do pedido da autora, o réu ficará responsável pelo pagamento da totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da autora, que ora se arbitra em 20% do valor do benefício econômico da demandante, já considerados os honorários recursais pelo não provimento do recurso do banco.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora, não provido o do banco-réu.

Fernando Sastre Redondo
Relator