



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000009945

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027983-74.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA GUIMARÃES MIELO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 14484

APELAÇÃO Nº 1027983-74.2025.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 19ª VARA DO FORO CENTRAL CÍVEL

APELANTE: FERNANDA GUIMARÃES MIELO

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

JUÍZA: CAMILA RODRIGUES BORGES DE AZEVEDO

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. COMPRA QUE DESTOAVA DO PERFIL DA CLIENTE. RISCO DA ATIVIDADE. FRAUDE IDENTIFICADA PELO PRÓPRIO BANCO. TODAVIA, INEXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE.

A r. sentença de fls. 355/359 julgou improcedente ação indenizatória promovida por **FERNANDA GUIMARÃES MIELO** em face de **BANCO BRADESCO S/A** e condenou a parte autora em custas, despesas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Apela a autora às fls. 362/369. Defende que a r. sentença sequer analisou que a operação destoava de seu perfil, tendo sido movimentado dezenas de vezes mais o que é comumente utilizado. Diz que a instituição financeira sequer demonstrou que a operação estava dentro do perfil de consumo autoral. Alternativamente, busca a aplicação da culpa concorrente. Requer a restituição da quantia de R\$ 4.000,00 e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo e devidamente processado. Contrarrazões às fls. 376/384. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há questões que impedem o conhecimento do recurso que, quanto ao seu mérito, merece ser parcialmente provido.

Trata-se de Ação Indenizatória interposta por **FERNANDA GUIMARÃES MIELO** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, afirmando que no dia 29/01/2025 estava realizando compra em um vendedor ambulante quando veio a sofrer o golpe conhecido como “Golpe do Cartão Trocado”. Sustenta que o fraudador, em posse do cartão, realizou operação no crédito, no valor total de R\$ 4.000,00 dividido em 2 parcelas de R\$ 2.000,00 para “MONETIX*TOCA DO BODE01/02”. Alega que a compra indevida foi realizada foga do seu perfil de uso do cartão, ainda assim, efetuou o pagamento da fatura. Requer a condenação do requerido ao pagamento de danos materiais, no valor de R\$ 4.000,00, bem como danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Adveio a r. sentença de improcedência, ancorada na culpa exclusiva de terceiro/autora:

“Da leitura do petitório inicial e do Boletim de Ocorrência as fls. 131/133, extrai-se que a autora foi vítima de um golpe, perpetrado por terceiro, no momento em que estava realizando compra junto a um vendedor ambulante e tentou fazer uma transação. Se, por um lado, são plenamente aplicáveis ao presente caso as regras protetivas estabelecidas pela Lei nº 8.078/90, por outro lado também é certo que, no caso em exame, não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira ré. E, assim, inexistente responsabilidade do fornecedor de serviços quando, tendo prestado o serviço, neste não houver qualquer defeito e os danos suportados derivam de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro à relação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídica havida entre as partes. (...) Como se vê, a autora confessa que fora vítima de fraude consistente na troca de cartões no momento de efetivação de pagamento. Trata-se, portanto, de ação maliciosa perpetrada por terceiro (no caso, o comerciante ambulante) fora do ambiente bancário e que sequer demanda a utilização dos sistemas do banco, a bem caracterizar o fortuito externo que conduz ao rompimento do nexo de causalidade.

Com elevado respeito, não se pode aceitar que o ocorrido com a autora seja classificado como mero fortuito externo, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

A autora foi vítima do denominado “golpe da troca”, situação em que um terceiro, de modo dissimulado, efetua a troca do plástico por outro idêntico (fls. 20/21), ludibriando o portador para manter o cartão original, com a obtenção fraudulenta da senha.

Como se vê, a portadora do cartão foi vítima de fraude – o que, inclusive, é expressamente admitido pelo réu (fls. 154) –, situação que não pode ser classificada como imprevisível e inevitável, ainda mais se considerada a hipossuficiência do consumidor. Sobre o tema, discorre SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

Há dois critérios de aferição da previsibilidade: o objetivo e o subjetivo. O primeiro tem em vista o homem médio, diligente e cauteloso. Previsível é um resultado quando a previsão do seu advento pode ser exigida do homem comum normal, do indivíduo de atenção e diligência ordinárias. Pelo critério subjetivo, a previsibilidade deve ser aferida tendo em vista as condições pessoais do sujeito, como idade, sexo, grau



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de cultura, capacidade técnica, habilidade profissional etc. Entendemos que os dois critérios devem ser conjugados em prol de uma solução justa, correspondente à realidade. O juiz deve ter em vista não apenas o fato em si, com suas circunstâncias, a exigir o cuidado ordinário, mas também as condições pessoais do sujeito: podia ele deixar de empregar a diligência comum dos homens, ou, por outro lado, a diligência exigível da sua condição pessoal e nas condições em que se encontrava?*¹

A falha na prestação do serviço do banco é evidenciada, pois o uso da senha não elimina o fato de que a transação é atípica em relação ao perfil da cliente porque realizada de modo inusitado **em período noturno** às 01h04, no valor de R\$ 3.999,99, em frontal contraste com as demais transações do extenso relatório de movimentações financeiras da autora, acostado pelo réu às fls. 210/340, de onde se extrai que a cliente não realizava compras neste valor. Ademais, o próprio Banco realizou o bloqueio do cartão (fls. 22) como ele próprio admite, demonstrando que era possível ter efetuado o bloqueio preventivo da operação fraudulenta. Outrossim a lavratura de Boletim de Ocorrência no dia seguinte (fls. 131/133) e o fato de a autora ter tentado solucionar as questões extrajudicialmente (fls. 134/135) indicam a verossimilhança dos fatos declinados na petição inicial.

Desse modo, o banco não cumpriu o dever mínimo de verificar a higidez da compra, feita em desacordo com os hábitos de seu cliente, o que se trata de simples complementação de sua prestação de serviço, consistente em facilitar a rotina do consumidor, a quem não pode ser atribuída culpa por ter sido vítima de conduta criminoso. Pensar de outra forma seria simplesmente conferir ao banco a possibilidade de transferir integralmente ao cliente todo e qualquer risco inerente ao seu negócio, o que contraria inteiramente os princípios básicos do direito consumerista.

¹ (Cavaliere Filho, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil (pp. 179-180). Atlas. Edição do Kindle).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Caberia ao réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse preventivamente o uso do cartão, em razão dessa mudança de perfil. Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa exclusiva deste para afastar a responsabilidade da ré, o que também se verifica em relação ao consumidor (não bastando eventual culpa concorrente).

Feitas estas considerações, a instituição financeira deverá suportar as consequências do risco de sua atividade, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas **a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do correntista.** Nesse sentido:

Apelação Ação declaratória de cobrança indevida, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais - Procedência parcial – Cerceamento de defesa – Inocorrência - Culpa exclusiva do consumidor - Artigo 14, § 3º, II do CDC – Impossibilidade - Operações financeiras realizadas por falsário com o uso do cartão de débito e crédito do correntista – Golpe conhecido como "troca de cartões" – Autor que não pode produzir provas de fato negativo – Dano material comprovado – Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil do consumidor – Súmula 479 do STJ – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo réu – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Declarada a inexigibilidade das operações realizadas em nome do demandante, bem como a restituição desses valores – Termo inicial – Juros de mora – Incidência a partir da citação -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inaplicabilidade na Súmula 54 do STJ – Dano moral não demonstrado - Mero dissabor – Afastamento da condenação a este título – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006227-75.2020.8.26.0361; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2022; Data de Registro: 16/03/2022)

Desta forma, o réu deverá restituir (já houve o pagamento) a parte autora a quantia de R\$ 4.000,00, atualizada desde o efetivo desembolso pela tabela do E. Tribunal de Justiça, sendo que a partir do dia 28.08.2024, observando os critérios ditados pelo direito intertemporal (Lei nº 14.905/2024) a correção monetária será calculada pelo IPCA-IBGE; e acrescida de juros legais devidos desde a citação, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA do período, nos termos dos artigos. 389 e 406 do CC.

Todavia não há que se falar em danos morais indenizáveis. Apesar de ser inegável o descontentamento da autora com a negativa do réu em declarar o débito inexigível, não há demonstração de qualquer outra repercussão mais grave decorrente dela, sendo inviável falar em abalo psíquico ou em violação a direito da personalidade. Trata-se, assim, de mero aborrecimento inerente à vida em sociedade e de resistência à pretensão, esta última que não se consubstancia como ato ilícito, fazendo apenas e tão somente surgir a possibilidade de exercício do direito constitucional de ação:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. TRANSAÇÕES SEQUENCIAIS EM VALOR EXPRESSIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME (...) O dano moral não se configura, pois a falha na prestação do serviço não gerou ofensa à honra ou dignidade da autora, não sendo a hipótese de condenação do réu ao pagamento de indenização extrapatrimonial, sobretudo considerando que a falta de cautela da requerente contribuiu para o ocorrido. IV. DISPOSITIVO Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1035731-82.2024.8.26.0007; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

Por fim, o desapontamento autoral, na verdade, decorre do fato de ter se deixado enganar pelo fraudador de forma tão fácil, e não da concretização das transações propriamente ditas.

Em conclusão, a r. sentença apelada merece parcial reparo.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o 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”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso da autora para condenar o réu a lhe restituir a quantia de R\$ 4.000,00, atualizada desde o efetivo desembolso pela tabela do E. Tribunal de Justiça, sendo que a partir do dia 28.08.2024, observando os critérios ditados pelo direito intertemporal (Lei nº 14.905/2024) a correção monetária será calculada pelo IPCA-IBGE; e acrescida de juros legais devidos desde a citação, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA do período, nos termos dos artigos. 389 e 406 do CC.

Ante a sucumbência recíproca, condenar ambas as partes ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como, honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.800,00 (baixa proveito econômico obtido pela parte autora), devidos pelo réu e, em 15% sobre o valor atualizado da diferença entre o valor da causa e o valor atualizado da condenação, devidos pelo autor.

CÉSAR ZALAF
Relator