



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000152524**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030501-37.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante NORIVAL ALVES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram 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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 42983**

**APELAÇÃO Nº: 1030501-37.2024.8.26.0564**

**COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO – 2ª VARA CÍVEL**

**JUIZ: MAURÍCIO TINI GARCIA**

**APELANTE: NORIVAL ALVES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADA: BANCO BRADESCO S/A**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS JULGADA IMPROCEDENTE – GOLPE DO MOTOBOY** – relação de consumo – golpista que se passou por preposto da instituição financeira e que, fazendo menção a operações questionáveis, acabou por obter o cartão de crédito e débito vinculado à conta do apelante – realização de operações destoantes do histórico de uso ordinário do cartão – bloqueio preventivo do cartão que tinha que ser implantado até que se fizesse contato com a cliente – apelada que se utiliza, em benefício próprio, das facilidades decorrentes da informatização dos serviços e que, em contrapartida, tem o dever de proporcionar segurança aos consumidores – monitoramento das operações e tomada de medidas preventivas que se inserem nesse contexto – falha na prestação de serviços – responsabilidade objetiva da apelada, que só pode ser excluída por culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo, o que não se tem no caso dos autos – art. 14, § 3º, I e II do CDC – ato de terceiro que, no caso, caracteriza-se como fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – determinação de restituição de valores que se impunha, bem como de cancelamento do empréstimo de R\$20.000,00.

**Resultado: recurso provido.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*Vistos. NORIVAL ALVES*”

*DE ALMEIDA* ajuizou ação contra *BANCO BRADESCO S.A.*, objetivando declaração de inexigibilidade de transação bancária, com pedido de devolução de quantia, em virtude de fraude. Consta da inicial que o autor recebeu uma ligação telefônica de um suposto funcionário do banco réu, na data de 30/08/2024, alertando que estava sendo vítima de uma tentativa de golpe em seus cartões. Após confirmação de dados pessoais do autor, este foi orientado a ligar na central de atendimento do banco. Nesta ligação, onde um presumido gerente o atendeu, questionando se o autor havia emprestado seus cartões magnéticos para alguém. Diante da negativa, teria informado que seriam retirados seus cartões em sua residência, sob justificativa de realização de perícia e identificação do uso. Então entregou seus cartões ao motoboy, que foi buscá-los em sua residência. Narra que no mesmo dia suspeitou que tinha sido vítima de um golpe, mas como era sexta-feira após o horário de expediente e ele não se recordava de sua senha numérica de quatro dígitos, só conseguiu contato com o banco réu no dia 02 de setembro, oportunidade em que solicitou bloqueio dos cartões bem como procedeu lavratura de Boletim de Ocorrência. Narra que os golpistas utilizaram o cartão de crédito e de débito do Autor, realizando diversas compras à vista e a crédito, com valores totalmente desvirtuados do perfil prévio do autor, totalizando prejuízo aproximado de R\$ 14.588,23 (no crédito) e R\$ 8.435,15 (no débito). Aduz que teve de contratar empréstimo consignado junto ao INSS para cobrir o desfalque, no importe de R\$ 20.000,00 em prazo de 36 (trinta e seis) meses. Defende responsabilidade da instituição financeira ante a falha na prestação de serviços, visto que não propiciou o mínimo de segurança necessária para proteção de seus clientes, aliado ao fortuito interno. Pleiteia a declaração de inexigibilidade dos valores objeto das transações bancárias não reconhecidas, e reparação mediante indenização correspondente a todos os valores englobados pelo golpe, bem como cancelamento do empréstimo consignado. Inicial com documentos (fls. 01/40). A decisão de fls. 41/44 deferiu os benefícios da Justiça Gratuita ao autor, bem como deferiu a tutela provisória pleiteada. O banco réu, devidamente citado, apresentou contestação a fls. 63/116. A peça defensiva alega culpa exclusiva da parte autora que fez a entrega voluntária de seu cartão e senha a fraudadores, fora das dependências do banco réu. Fundamenta suas alegações no fato de que a transação sub judice foi feita mediante digitação de

*senha, não havendo falha na prestação do serviço prestado pelo réu, mas sim fortuito externo. Informou que existem várias campanhas inclusive de sua autoria para que clientes não caiam em golpes, com alertas para em nenhuma hipótese entregar o cartão à terceiros, bem como não fornecer senhas, conforme ilustrações de fls. 70/73. Aduz culpa exclusiva do autor, vez que faltou com o cuidado na guarda do cartão e da senha. Defende inexistência de danos materiais e morais indenizáveis. Pleiteia pela improcedência. Houve réplica (fls. 124/126). Instadas a especificarem interesse na produção de provas, as partes se manifestaram, o autor não requereu produção de provas e a instituição ré se quedou inerte (fls. 130 e 131)”.*

A ação foi julgada improcedente. O autor foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade da justiça. A sentença está a fls. 132/139, confirmada a fls. 154/156.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 161/171). Sustentou que houve falha na prestação dos serviços disponibilizados pela ré. Os fraudadores tinham conhecimento de seus dados pessoais, fato que possibilitou a atuação deles como se fossem prepostos da ré. A responsabilidade da ré é objetiva por inobservância dos deveres de segurança. Pediu que as operações impugnadas sejam declaradas inexigíveis. O dano moral se patenteou. O golpe perpetrado lhe ocasionou desgaste emocional. Pediu a condenação deles no pagamento de indenização por dano material no valor de 14.588,23 (no cartão de crédito) e R\$ 8.435,15 (no cartão de débito). Por conta do que expôs, pugnou pelo provimento do recurso para o fim de a ação ser julgada procedente.

Em sua resposta (fls. 176/186), o apelado basicamente pugnou pelo desprovimento do recurso interposto.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita (fls.41). Dessa forma, passa-se à sua análise.

Por primeiro, não houve o insinuado cerceamento de defesa.

Não é todo o indeferimento de prova ou diligência que

constitui cerceamento de defesa. O juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias – inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo.

A propósito, este Tribunal, em precedente veiculado na RT 624/95, já decidiu:

*“Não é pelo trâmite do processo que se caracteriza o julgamento antecipado. Nem por ser a matéria exclusivamente de direito; ou, mesmo de fato e de direito; e até revelia. É a partir da análise da causa que o juiz verifica o cabimento. Se devidamente instruída e dando-lhe condições de amoldar a situação do artigo 330 do Código de Processo Civil, ou do parágrafo único do artigo 740 do Código de Processo Civil, é uma inutilidade deixá-lo para o final de dilação probatória inútil e despicienda”.*

Nesse diapasão, se pela análise das alegações e provas acostadas com a inicial e contestação, já encontra o julgador elementos hábeis à formação de seu convencimento – não vendo necessidade da produção de outras ou entendendo que aquelas pretendidas mostram-se inadequadas ou impertinentes para o desate da lide –, deve proceder ao conhecimento direto do pedido, o que afasta a fase processual seguinte, que se inicia nos termos do artigo 357 do CPC.

No mais, a questão foi assim decidida: *“Conheço diretamente da demanda, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos materiais e morais, com vistas à inexigibilidade do montante de R\$ 23.023,38 (em sendo R\$14.588,23 no crédito e R\$ 8.435,15 no débito) referente à compras efetuadas com os cartões entregues ao motoboy. Destaca-se que a relação jurídica existente entre as partes, de fato, rege-se pelas normas aplicáveis às relações de consumo, portanto, a demanda deverá submeter-se às regras do Código de Defesa do Consumidor. Não se pode negar que o demandante se consubstancia, nos termos do artigo 2º, caput, da Lei nº 8.078/90, como consumidor, porquanto se trata de destinatário final do serviço bancário. De outro lado, o réu constitui-se como fornecedor, em consonância ao artigo 3º, caput, do mesmo diploma legal, uma vez que se organiza*

*empresarialmente para a prestação de serviços no mercado de consumo. Com efeito, analisando a questão de fundo, de rigor a apreciação do pedido à luz dos preceitos e princípios que regem as demandas de natureza consumerista, entendimento acolhido pela Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras). No mérito, o pedido é improcedente. Afirma o banco réu que a transação bancária foi realizada mediante utilização de chip e senha pessoal, razão pela qual é de responsabilidade da titular do cartão o seu uso indevido, como a entrega a terceiros. Anoto que é certa a obrigação do banco zelar pela guarda dos valores a ele confiados devendo, ainda, arcar com eventuais prejuízos causados aos clientes por problemas nos sistemas de segurança ou eventuais fraudes. Ressalta-se que, insistentemente, as instituições financeiras orientam seus clientes a não fornecerem dados sigilosos a terceiros, informando ainda que, tampouco, solicitam senhas bancárias, por telefone, como bem se observa os alertas publicitários acerca do “golpe do motoboy” a partir de fls. 70. Vê-se, ao reverso do sustentado pela parte autora, a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor apenas dispensa a prova do dolo/culpa, subsistindo o ônus de provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido, apropriada a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema: “Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato*

*constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexos entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640) No mesmo sentido há precedentes jurisprudenciais deste E. Tribunal: RECURSO - Apelação - Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a "ação declaratória de inexigibilidade de contrato c.c. restituição de desconto indevido e indenização com pedido de tutela antecipada" - Inadmissibilidade - Movimentações bancárias efetuadas por terceiro - Negligência do autor na guarda do cartão magnético e da respectiva senha caracterizada - Culpa exclusiva da vítima - Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II do CDC - Ausência de falha na prestação de serviços - Recurso improvido. (TJ-SP, Relator: Roque Antonio Mesquita de Oliveira, Data de Julgamento: 11/02/2015, 18ª Câmara de Direito Privado). Na hipótese dos autos, não se verifica responsabilidade do banco réu, porquanto, ausente qualquer indício de falha na prestação do serviço, uma vez que, o episódio narrado na petição inicial decorreu de culpa exclusiva do autor conjugada com fato atribuído a terceiro. Isto porque as partes não controvertem sobre o fato de que o autor entregou a terceiro - estranho à relação - os cartões bancários, circunstância que evidencia a absoluta falta de nexo de causalidade entre o fato e eventual ação ou omissão do réu. Não há qualquer elemento que sinalize negligência do réu apta a viabilizar os contatos de terceiros*

*com o autor, ainda que estes tenham encontrado um meio de interceptar ligações telefônicas realizadas pelos clientes aos canais regulares. Emerge crível, portanto, a tese de que os delinquentes tomaram conhecimento da senha pessoal do autor e, em poder destas informações, efetuaram as operações impugnadas sem que a instituição ré pudesse evitá-las. O banco réu afirma que ocorreu o famoso golpe conhecido como 'golpe do Motoboy'. Tal golpe é efetuado por terceiros, que realizam ligação telefônica à vítima, informam uma suposta compra, que a vítima não reconhece e pedem para efetuar ligação ao número telefônico para bloqueio/cancelamento do cartão. Os meliantes se mantêm na linha, a fim de conseguir ter acesso a sequência numérica referente a senha do cartão digitada no telefone, bem como para impedir que a pessoa que caiu no golpe entre em contato imediatamente com a central de atendimento dos bancos para solicitar o bloqueio do cartão logo em seguida. Sendo assim, mesmo que a parte autora não tenha fornecido verbalmente a senha dos seus cartões aos meliantes, se esta digitou as sequências numéricas no telefone, já foi suficiente para que os meliantes tivessem acesso as mesmas, em razão da interceptação da linha telefônica. Aduz ainda que esta instituição financeira não opera em qualquer hipótese buscando cartões na casa de seus clientes, nem mesmo solicitando que digitem ou informem a senha de seus cartões. Ora, na central de atendimento do réu a solicitação da senha ocorre no atendimento eletrônico e não no contato com os atendentes, justamente porque estes não possuem acesso a senha dos clientes. O autor efetuou a entrega dos cartões ao motoboy que foi até seu endereço fazer a retirada, conforme se extrai de sua narrativa na exordial, bem como no Boletim de Ocorrência acostado a fls. 38/39. Ademais, o autor sustenta que os gastos ultrapassaram seu perfil de consumo. Porém ele limitou-se a juntar extratos de três meses apenas, não sendo possível constatar qual seu perfil de consumo, para então averiguar se os gastos de fato ultrapassaram tal perfil. Salienta-se que, ao ser instado sobre seu interesse na produção de provas, o autor nada requereu. Para caracterização de um perfil de consumo, faz-se necessário uma análise no mínimo anual dos gastos do indivíduo, pois há gastos que tem características sazonais, ou seja, que não incidentes todos os meses no decorrer de um ano. Logo, três meses são insuficientes para se afirmar que se trata de um perfil de consumo. Insta salientar que tal prova cabia ao autor, tendo em vista que a*

*inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa de Consumidor aplica-se em casos de hipossuficiência do consumidor na produção de determinada prova, não se tratando, pois, de uma regra geral. Tendo em vista que o autor promoveu juntada de algumas faturas de cartão de crédito, extrai-se que não encontra dificuldades na produção de tal prova, logo, não há que se falar em inversão, sendo o ônus do autor. Assim, embora o demandante alegue que o banco réu foi falho a autorizar a transação, é fato que foi realizada mediante uso do plástico original do cartão e de senha pessoal, fornecidos pelo autor à terceiros, e ainda que o autor não promoveu juntada de seus extratos por um período expressivo a fim de ser constatado seu perfil de consumo, não havendo que se falar que os gastos ultrapassaram seu perfil de consumo, vez que sequer foi possível mensurá-lo. Significa dizer que a ré não tem responsabilidade objetiva por fatos externos à relação de consumo, notadamente quando causados por culpa exclusiva da vítima. A guarda do cartão e da senha é de inteira responsabilidade do autor, o qual não pode transferir a outrem os prejuízos derivados de sua desídia na manutenção do sigilo de informação essencial à segurança do serviço. Nesse sentido: CONTRATO BANCÁRIO. Responsabilidade civil. "Golpe do motoboy". Cliente que recebe ligação de terceiro alertando-o sobre tentativa de fraude efetuada em seu cartão. Titular que, acreditando falar com preposto do banco e já estar com o cartão cancelado, sucumbe à solicitação dissimulada e fornece a senha do cartão por telefone, bem como o próprio plástico a um portador com vistas a "sanar a fraude". Plástico que, entretanto, continua ativo e apto a ser utilizado mediante as simples informações nele constantes. Ausência de nexo de causalidade do agente financeiro com as compras fraudulentas. Inaplicabilidade da Súmula n. 479 do STJ, por se tratar de "fortuito externo". Fraude mediante engenharia social e que, como no caso em específico, não poderia ser detectada pelo Banco. Ausência de prova de perfil de consumo da vítima. Ação improcedente. Recurso provido para esse fim. De nada adianta, pois, o banco ter métodos e padrões de segurança tais como limitação de compras em crédito/débito, saques, se o próprio correntista não solicita pessoalmente, ou pela internet, a limitação de tais riscos. (TJSP; Apelação Cível 1000585-75.2020.8.26.0150; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/06/2021) negritei. Pois bem, não provada responsabilidade*

*da ré pelo evento, não se vislumbra a procedência dos pedidos de reparação por danos materiais e morais. Posto isso, e pelo mais que dos autos, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos...”.*

À vista da r. sentença, passa-se ao exame do recurso que, adianta-se, comporta provimento.

O caso dos autos versa sobre o conhecido “golpe do motoboy”. Estelionatários, que detinham dados pessoais do apelante, passaram-se por prepostos da instituição financeira. Os golpistas acabaram obtendo o cartão e provavelmente a senha. Na sequência, foram realizadas, em curto período, as operações questionadas, totalmente destoantes do seu histórico de uso ordinário.

A relação entre as partes inegavelmente está sob a égide do Código de Defesa do Consumidor. Dentre as regras do referido diploma legal, tem-se a inversão do ônus da prova, uma vez que o apelante é claramente hipossuficiente em face do apelado, bem como porque absolutamente verossímil a versão inicial, uma vez que se coaduna com o que acontece no sistema bancário do país. De resto, também empresta verossimilhança à narrativa do apelante aquilo que foi dito perante a autoridade policial, constante do b.o. de fls. 38/39. Inequívoco – até porque não questionado especificamente – que o apelante realmente foi vítima do golpe que resultou nas operações que não foram por ele realizadas.

Independentemente da inversão do ônus da prova, competiria ao apelado comprovar a veracidade de sua assertiva – mais especificamente que a responsabilidade pelo evento foi exclusiva do apelante. Tratava-se de fato impeditivo do direito dessa, cuja prova cumpria aquela, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC.

Também era ônus do apelado a demonstração de que não teve qualquer responsabilidade quanto ao resultado das operações reputadas fraudulentas lançadas no cartão de crédito e débito do apelante. Como não o fez, responde pelos danos materiais daí surgidos.

O quadro dos autos fez ver mesmo a responsabilidade do apelado pelo evento.

Cediço que a cada dia que passa, a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário

em geral. Dentre elas a utilização indevida de cartão de crédito, perpetrada por meio de golpes variados.

Os bancos normalmente atribuem as operações questionadas à conduta displicente dos consumidores – a entrega do cartão e da senha para os golpistas.

A tese do apelado não lhe serve de escusa especificamente no que diz respeito ao caso em exame. Para se isentar da responsabilidade quanto aos danos materiais sofridos pelo apelante, haveria necessidade de se demonstrar que o evento se deu por culpa exclusiva desse, ou do terceiro, consoante preceitua o art. 14, § 3º, II do CDC.

Isso não ocorreu. Falhou o sistema de segurança do apelado.

A circunstância de eventualmente as operações se encontrarem dentro dos limites de crédito do apelante não indica a inocorrência de desvio de perfil quanto ao uso do cartão. O perfil do usuário, por evidente, não tem ligação com os limites de crédito que os bancos concedem aos correntistas – muitas vezes sem a menor vinculação com o potencial econômico da pessoa. Está conectado ao uso ordinário, corriqueiro, que o portador do cartão realiza. Uso que evidentemente fica registrado e que alimenta os sistemas de inteligência artificial da administradora do cartão, permitindo a detecção, sem qualquer dificuldade e de forma instantânea, de qualquer utilização anormal do instrumento de pagamento.

Quanto ao cartão de débito, basta analisar as despesas que o apelante costuma fazer (fl. 31/32, bem diferentes daquelas realizadas entre os dias 30/8 a 2/9/2024 – fls. 33/34).

Já há algum tempo se entende que é medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo do cartão, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha quanto ao uso da conta corrente e do cartão de crédito. A apelada não entrou em contato com o apelante. Tampouco fez o bloqueio preventivo dos cartões de débito e crédito.

O bloqueio do cartão não se caracterizaria como violação do contrato por parte do apelado. O desrespeito ao contrato pelo bloqueio pode se dar, mas se esse for implantado sem motivo algum. Havendo razão, é dever do operador

do cartão suspender provisoriamente a possibilidade de o instrumento de pagamento ser utilizado.

É sabido que os sistemas de segurança dos bancos e das operadoras de cartão de crédito contatam os clientes e tomam providências outras à vista de operações estranhas quanto ao uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em práticas medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão e prosseguem com o contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Se a apelada tivesse feito contato com o apelante e procedesse ao bloqueio provisório dos cartões – providências simples –, o golpe não teria se ultimado. Por isso, não se pode reconhecer a culpa exclusiva do apelante, pelo que o apelado não se vale da hipótese de isenção de responsabilidade prevista no referido art. 14, § 3º, II do CDC.

Se eventualmente não consta do contrato que o apelado tem obrigação de proceder ao monitoramento real da movimentação, isso não a isenta do dever de adotar tal conduta. Trata-se de dever de segurança inerente à relação.

O apelado se utiliza em benefício próprio das facilidades decorrentes da informatização dos serviços – notadamente a redução de custos – e, em contrapartida, tem o dever intrínseco à prestação de serviços de proporcionar toda a segurança disponível aos consumidores. O monitoramento das operações e a tomada de medidas preventivas se inserem nesse contexto que quando não são realizados a contento implicam falha na prestação de serviços. Consequentemente, daí surge responsabilidade pelos danos eventualmente advindos.

A obrigação de monitoramento existe e, como dito, é intrínseca ao serviço que presta, em vista de tudo o que se expôs.

A responsabilidade objetiva do apelado só seria excluída pela culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo desvinculado do campo de atuação da empresa, o que não se tem no caso dos autos.

Longe disso.

Em verdade, pela discrepância das operações de forma

totalmente diversa do uso regular do cartão pelo apelado o bloqueio preventivo do uso do meio de pagamento tinha que ser feito, até que se conseguisse contato com o consumidor. Providência que o apelado certamente toma quando lhe convém e que não tomou no caso dos autos.

Para arrematar, cabe esclarecer que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e **que não se liga à atividade do prestador de serviço**. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelo apelado.

Nesse sentido, a Súmula nº 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

É incontroverso o golpe que vitimou o apelante que só acabou por ser frutífero pela deficiência do sistema de segurança do apelado. A hipótese afasta a possibilidade de se considerar que o evento aconteceu por culpa exclusiva daquele. Por conta disso, não há como ser desconsiderada a responsabilidade do apelado quanto aos danos materiais suportados pelo apelante, representado pelo valor das operações fraudulentas e encargos incidentes sobre elas, conforme indicado na inicial. Assim, respeitado o entendimento diverso do i. magistrado *“a quo”*, a hipótese era de declaração de inexigibilidade do débito e de determinação de devolução dos valores vinculados às operações irregulares (R\$14.588,23 no cartão de crédito e R\$8.435,15 no cartão de débito), com o cancelamento do empréstimo consignado contratado em 26/09/2024, para cobrir aquelas despesas.

O apelante não pleiteou indenização por dano moral

Em suma, o apelo é provido para o fim de ser julgada procedente a ação.

Invertida a sucumbência, o apelado arcará com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios do patrono da parte contrária, ora arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Referida quantia é adequada para remunerar o advogado do apelante, considerada a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido – inclusive em 2º grau –, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

Nesses moldes, **dá-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**  
Relator