



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000085067**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030608-12.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SÉRGIO FRANCISCO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**PAULO ALCIDES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 56212**

**APELAÇÃO : 1030608-12.2024.8.26.0005**  
**COMARCA : SÃO PAULO**  
**APELANTE(S): SÉRGIO FRANCISCO DE SOUZA**  
**APELADO(S) : BANCO BRADESCO S/A**

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. Golpe da “troca de cartão” praticado por terceiro ao assessorar a cliente em caixa eletrônico existente no exterior de supermercado. Superveniência de transação fraudulenta com o cartão da vítima. Reconhecida a existência de responsabilidade da instituição financeira por falha no dever de segurança. Confirmada a condenação do banco a restituir o valor subtraído e indenizar danos morais. Precedentes. Sentença reformada.  
RECURSO PROVIDO.

**SÉRGIO FRANCISCO DE SOUZA** apela da r. sentença (fls. 124/128), que julgou improcedente o pedido da ação de indenização por danos morais proposta contra o **BANCO BRADESCO S/A**.

Sustenta, em síntese, ter sido vítima do golpe conhecido como “troca de cartão”, perpetrado por terceiros logo após a realização de saque em caixa eletrônico instalado na área externa de supermercado, circunstância que culminou com transação fraudulenta no valor de R\$ 1.700,00. Defende a responsabilidade objetiva da instituição financeira, invocando sua hipossuficiência como consumidor, bem como a negligência do réu ao não adotar mecanismos mínimos de segurança e detecção de movimentações atípicas (fls. 131/141).

Contrarrazões (fls. 145/161).

É o relatório.

Trata-se de ação proposta contra a instituição financeira, objetivando a restituição de valores e danos



morais.

Segundo o autor, no dia 04/12/2023 dirigiu-se ao mercado Dovale para realizar um saque no caixa eletrônico, externo ao estabelecimento. Após sacar R\$ 50,00 foi abordado por três indivíduos, os quais sorrateiramente, após atrair sua atenção, substituíram seu cartão magnético pelo de outra pessoa. Somente quando chegou em casa, descobriu que o cartão não lhe pertencia. Lavrou boletim de ocorrência e dirigiu-se à sua agência para informar a fraude, quando descobriu a existência de uma transação no valor de R\$ 1.700,00.

Diante da negativa administrativa, ajuizou a presente ação.

O d. Magistrado *a quo* julgou improcedente o pedido, mas comporta reparos o *decisum*.

Inicialmente, cumpre assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

No caso, o banco foi o responsável por realizar os descontos no benefício previdenciário da autora, portanto, é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

O autor, qualificado como consumidor por equiparação (art. 17 do CDC), encontra-se em posição de vulnerabilidade técnica.

A responsabilidade do fornecedor pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço é objetiva (art. 14 do CDC), competindo-lhe comprovar a regularidade da operação contestada.

No caso, o cenário descrito é típico do golpe

da “troca de cartão”, prática amplamente conhecida, reiteradamente enfrentada por esta Corte e pelo Eg. STJ. A fraude evidencia falha no dever de segurança que recai sobre a instituição financeira, pois a operação realizada destoa completamente do perfil de consumo do autor —funcionário do Shopping Center Norte, com remuneração pouco superior a um salário-mínimo (fl. 17) — circunstância que, por si só, deveria acionar mecanismos internos de prevenção a transações suspeitas.

Além disso, a instalação de caixas eletrônicos em áreas externas de supermercados integra a cadeia de fornecimento, beneficiando tanto o estabelecimento comercial quanto o banco, que amplia a capilaridade de seu serviço. Ambos assumem, portanto, o risco inerente ao empreendimento. O fortuito narrado é interno à atividade bancária, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ.

Não procede, assim, eventual alegação de culpa exclusiva da vítima. A conduta dos estelionatários só se consumou porque o banco não adotou medidas eficazes de segurança e detecção de movimentações atípicas, tampouco demonstrou a legitimidade da transação impugnada.

Configura-se, pois, o dever de indenizar.

Os danos materiais devem ser integralmente restituídos, acrescidos de correção monetária desde o evento danoso e juros moratórios conforme a Súmula 54 do STJ.

O dano moral, por sua vez, é evidente. A indevida movimentação da conta bancária e a subsequente recusa de restituição ultrapassam em muito o mero dissabor, atingindo a esfera íntima do consumidor e comprometendo sua segurança financeira. O prejuízo moral, portanto, é *in re ipsa*.

Por oportuno:

*“AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DOS RÉUS - Transações não reconhecidas pela cliente – Autora que fora vítima de fraude por meio da qual pessoa estranha, passando-se por funcionária do supermercado, realizou sua abordagem distraindo-a em manobra a conseguir efetuar a troca de seu cartão do banco, vindo a saber posteriormente que o mesmo fora utilizado para saques e empréstimos indevidos em sua conta corrente – Responsabilidade solidária - Ambos os estabelecimentos réus reciprocamente se aproveitam dos benefícios de unir os serviços bancários ao fornecimento de produtos pelo comércio varejista - Local onde disposto o caixa eletrônico era desprovido de segurança, quer oferecida pelo banco, quer pelo supermercado – Risco que se insere na atividade desenvolvida pela instituição financeira, da qual optou por oferecer também o supermercado - Inteligência do art. 14 §1º. do CDC — Dano moral indenizável – Valor de R\$ 7.000,00 fixado em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida. Recursos não providos.”* (TJSP; Apelação Cível 1002530-24.2018.8.26.0100; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2019; Data de Registro: 19/08/2019).

O *quantum* indenizatório deve considerar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extensão do dano, a intensidade da culpa, a condição econômica das partes e o efeito pedagógico da condenação, evitando-se enriquecimento sem causa. À vista desses parâmetros, fixa-se a indenização em R\$ 10.000,00, corrigidos a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e com juros moratórios desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ).

No mais, condeno o réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, considerando, em especial, o trabalho despendido, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, dá-se provimento ao apelo.

**PAULO ALCIDES AMARAL SALLES**  
Relator