



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000063170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030692-15.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada NANCI APARECIDA FASIOLI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 54641
APEL.Nº: 1030692-15.2024.8.26.0554
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : BANCO DO BRASIL S/A
APDO. : NANCI APARECIDA FASIOLI

*Declaratória c.c. indenização – “Golpe do cartão trocado”
– Aplicação da teoria do risco – Responsabilidade objetiva
– Análise do perfil de consumo – Suspeita de fraude detectada, sem o respectivo bloqueio pelo réu – Danos moral material configurados – Fixação da indenização que se deu com extrema moderação – Verba honorária que não comporta redução – Recurso improvido.*

Cuida-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 243/247, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos moral e material que NANCI APARECIDA FASIOLI dirigiu contra o BANCO DO BRASIL S/A.

O Banco sustenta que não houve falha na prestação de serviço, mas sim culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Ainda, discorre acerca da ausência de danos morais e materiais a serem indenizados. Por fim, questiona a incidência de juros e o valor da verba honorária. Busca a reforma do *decisum*.

Contrariado o recurso, subiram os autos.

É o relatório.

A irresignação recursal não merece prosperar.

Cuida-se de mais um caso de movimentação em conta não reconhecida pelo correntista que, posteriormente, descobre

que foi vítima do chamado “golpe do cartão trocado”.

Vale anotar que o Banco coloca à disposição dos clientes e até mesmo como objeto de concorrência com os demais, produtos e serviços que propagam como sendo da mais alta tecnologia e segurança.

Ocorre que, os noticiários informam quase que diariamente as várias artimanhas utilizadas pela bandidagem, driblando todo o sistema de segurança bancário.

Os Bancos bem sabem disso, tanto é assim que foi desenvolvida a teoria da responsabilidade do risco da atividade bancária e, não se pode olvidar, por outro lado, que respondem objetivamente perante o correntista.

No presente caso, o autor juntou toda a documentação que lhe competia, qual seja, o boletim de ocorrência e faturas do cartão indicando as transações realizadas pelo golpista, cujos valores não coincidem com o seu perfil de gastos, tanto que houve suspeita de fraude, sem o respectivo bloqueio pelo réu, e é neste ponto que ocorreu a falha na prestação do serviço, tal como assinalado em Primeiro Grau, valendo o destaque:

“Incontroverso que a autora tenha sido vítima da fraude descrita na petição inicial, por meio da qual terceiro, fraudador, ficou na posse de seu cartão bancário e logrou êxito em realizar transações, que culminaram com o prejuízo material de R\$11.710,00,

fato que foi registrado em boletim de ocorrência (ff. 142/143).

O réu sustenta que não teria responsabilidade sobre o evento, asseverando que inexistiu falha na prestação do serviço bancário, já que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva da autora, que facilitou o acesso à senha pessoal, e de terceiro, que praticou o ilícito.

Era ônus do réu demonstrar que a autora agiu com culpa exclusiva, fornecendo sua senha ao terceiro, circunstância que romperia o nexo de causalidade. Entretanto, não há nenhum elemento que permita concluir, com convicção, de que isso efetivamente ocorreu, observando-se que houve apresentação, tão-somente, de singela tela sistêmica, unilateralmente produzida (f. 222).

De outro lado, não resultou caracterizada culpa exclusiva de terceiro. Isto porque as operações impugnadas destoam de forma flagrante do perfil de consumo da autora, apresentando valores que exorbitam dos gastos e do uso corriqueiramente realizado, consoante demonstram os documentos que acompanharam a inicial (fatura do cartão e extratos ff. 25/141).

O banco possui os meios suficientes para identificar operações suspeitas e impedir sua consecução, de modo que, ao se omitir diante da ocorrência de comportamento anormal ao perfil do consumidor, falhou na prestação do serviço disponibilizado no mercado. Inclusive há documento noticiando que o réu estava ciente da suspeita de fraude que recaía sobre as operações (f. 22).”

Nesse cenário, não há que se cogitar de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Situação idêntica já foi enfrentada pela Colenda 18ª Câmara de Direito Privado, quando do julgamento da apelação nº 1010923-45.2017.8.26.0011, Relator Des. Ramon Mateo Junior, j. 30/10/2018, valendo a transcrição:

“DECLARATÓRIA - INEXISTÊNCIA E INEXIGIBILIDADE DE NEGÓCIOS JURÍDICOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Demanda proposta por correntista do banco réu, vítima incontroversa de golpe da “troca do cartão”, após suposta recusa deste e memorização da senha do titular. Superveniência de transações desconhecidas, realizadas na mesma data e em horários próximos, porém em locais diferentes, permitidas ainda pela concessão de crédito superior ao disponível, concedido em caráter excepcional, cuja contratação não restou demonstrada. Induvidosa a falha na prestação dos serviços bancários em relação às transações autorizadas depois da comunicação do evento e do pedido de bloqueio. Não cabe transferir ao titular do cartão as obrigações contraídas no intervalo entre o pedido de bloqueio e a sua efetivação. Apelo do banco que não comporta provimento. Consumidor que igualmente não deve responder pelas transações autorizadas com claros indícios de fraude. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso. Compras não condizentes com o perfil do autor. Declaração de inexigibilidade que deve se estender a tais operações. Danos morais. Configuração. Desgaste psicológico. Recursos destinados a subsistência. Dívidas com encargos sabidamente altíssimos. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Valor compatível com a capacidade econômico-financeira das partes. Ônus sucumbencial carreado exclusivamente ao réu. Verba honorária em 15% do valor da condenação e do proveito econômico obtidos somados. PROVIDO O APELO DO AUTOR E IMPROVIDO DO RÉU.”

No mais, observa-se que os danos materiais restaram

evidenciados e se limitam ao valor das transações concretizadas pelo golpista, com atualização a contar do ajuizamento e juros de mora da citação, não havendo interesse recursal do réu quanto ao tema.

O dano moral também é evidente, pois, a negligência do réu permitiu que terceiros movimentassem a conta corrente da autora, sem possibilidade de solução administrativa, circunstância suficiente a lhe acarretar intranquilidade e desassossego.

No tocante ao *quantum* indenizatório, observa-se que foi fixado em extrema moderação (R\$ 5.000,00), não comportando, portanto, o pleito de redução.

O mesmo se diz quanto à verba honorária, fixada no percentual mínimo previsto em Lei.

Tem-se, pois, que não vieram aos autos elementos competentes a autorizar a pleiteada reforma, sendo de rigor a preservação *in totum* da r. sentença monocrática, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso, com elevação da verba honorária para 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §1º e §11, do CPC.

SOUZA LOPES
Relator