



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000198193**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031762-61.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JOÃO CANDIDO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1031762-61.2024.8.26.0071

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: João Candido Pereira

Comarca: Bauru

Juiz(a): João Thomaz Diaz Parra

Voto nº 13795

**Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. ADEQUAÇÃO DOS CONSECUTÓRIOS LEGAIS CONFORME TEMA 1.368/STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de transações cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, para declarar a inexigibilidade das operações fraudulentas, condenar à devolução dos valores descontados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. A recorrente sustenta, preliminarmente, a revogação da gratuidade da justiça e, no mérito, a inexistência de falha na prestação do serviço, a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, a inaplicabilidade da repetição de indébito e a inadequação dos consectários legais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há quatro questões em discussão: (i) saber se deve ser revogado o benefício da gratuidade da justiça; (ii) saber se a instituição financeira responde pelas transações realizadas mediante golpe da troca de cartão; (iii) saber se é devida a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e a indenização por danos morais; (iv) definir os critérios de atualização monetária e juros de mora aplicáveis à condenação por danos materiais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO São Paulo

3. Mantém-se a gratuidade da justiça, pois não houve prova apta a afastar a presunção de hipossuficiência econômica da parte beneficiária.

4. A relação jurídica estabelecida é de consumo, incidindo o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva (art. 14 do CDC), somente elidida por prova de inexistência de defeito ou de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não ocorreu.

5. Demonstrado que o autor foi vítima do golpe da troca de cartão, com realização de múltiplas transações destoantes de seu perfil de consumo, evidencia-se falha no sistema de segurança bancário, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade da instituição financeira, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ.

6. Declarada a inexistência das transações, impõe-se a restituição dos valores indevidamente cobrados. Tratando-se de cobranças posteriores a 30/03/2021, é cabível a repetição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme orientação firmada pela Corte Especial do STJ no EREsp 1.413.542/RS.

7. Configurado o dano moral, diante da falha na prestação do serviço, das cobranças indevidas e da necessidade de adoção de providências administrativas e judiciais pelo consumidor, mantém-se a indenização fixada em R\$ 5.000,00, por se mostrar adequada aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

8. Quanto aos consectários legais, aplica-se o entendimento firmado pelo STJ no Tema 1.368, segundo o qual, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, incide exclusivamente a taxa SELIC, vedada sua cumulação com outros índices. Após 30/08/2024, a correção monetária será pelo IPCA (ou índice que o substitua), e os juros de mora pela SELIC, deduzido o índice de correção, nos termos dos arts. 389, parágrafo único, e 406 do Código Civil.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido, apenas para adequar os consectários legais incidentes sobre a condenação por danos materiais, mantidos os demais termos da sentença.

Tese de julgamento: “As instituições financeiras respondem objetivamente por transações fraudulentas decorrentes de golpe da troca de cartão, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade. A repetição em dobro do indébito é devida



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

quando a cobrança indevida configura conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente de prova de má-fé subjetiva. Antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, a taxa SELIC é o índice aplicável às obrigações civis, vedada sua cumulação com outros índices de correção ou juros (Tema 1.368/STJ)”.  
Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42, parágrafo único; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; CPC, arts. 85, § 11, 927, III, e 1.040.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, EREsp 1.413.542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, REsp 2.199.164/PR (Tema 1.368), Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 15.10.2025, trânsito em julgado 12.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1087128-32.2023.8.26.0100, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 23.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1026208-76.2024.8.26.0482, Rel. Des. Léa Duarte, j. 12.01.2026.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 240/255, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para, confirmando a tutela de urgência de natureza antecipada concedida às fls. 31/32: I) declarar a inexistência das transações versadas nos autos e a inexigibilidade dos débitos a elas relacionados; II) condenar a requerida a proceder a devolução dos valores eventualmente pagos/descontados da conta do autor, com atualização monetária pelos índices oficiais (Código Civil, artigo 389, § 1º) e juros moratórios pela taxa prevista no artigo 406, § 1º, do mesmo Estatuto, tudo a contar do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ); e, III) condenar a requerida a pagar em favor do autor a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, a ser atualizada pelos índices oficiais de correção monetária (Código Civil, artigo 389, § 1º) a partir da presente data (Súmula nº 362 do STJ), sem prejuízo dos juros moratórios*”



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*à taxa prevista no artigo 406, § 1º, do mesmo Código, estes a contar do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ). Tendo o autor decaído de parte mínima dos pedidos (Código de Processo Civil, artigo 86, parágrafo único), uma vez que apenas não obteve a fixação da indenização por danos morais no exato montante postulado na petição inicial, o que não implica sucumbência recíproca, responderá a requerida, por inteiro, pelas custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados, nos termos do artigo 85, § 2º, do mesmo Estatuto, em 12% (doze por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido. P.I.C.”.*

Sustenta a recorrente, em síntese, preliminarmente, pela impugnação do benefício de gratuidade da justiça, e, no mérito, pela inexistência de dano material diante da culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, pela impossibilidade de restituição de valores e pela inexistência de danos morais, ou, subsidiariamente, pela incidência de juros de mora nos danos materiais a partir da citação e pela redução do quantum indenizatório referente aos danos morais.

Contrarrazões do recorrido às fls. 286/292, requerendo, no mérito, a manutenção da sentença pela responsabilidade objetiva do banco e pela falha na prestação de serviço, bom como pela configuração de dano moral indenizável.

**É o relatório**

**Fundamento e voto.**

Rejeito a impugnação à gratuidade judicial, uma vez que a parte impugnante não logrou êxito em ilidir a presunção de hipossuficiência econômica que milita em favor da impugnada, a qual declarou não ter condições financeiras para arcar com as custas do processo e com os honorários advocatícios, sem prejuízo de seu próprio sustento.

De fato, a impugnante não trouxe qualquer argumento suficiente ou qualquer prova que ressaltasse a inexistência ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à concessão do benefício.

De início, são controvertidas as questões alusivas à falha na prestação de serviço, à restituição de valores e ao dano moral.

A instituição financeira é sociedade destinada à



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

bancário, que permitiu que transações visivelmente destoantes do perfil de compra do recorrido fossem realizadas pelos fraudadores.

Nesse caso, não se acautelou o Banco em verificar a autenticidade das transações realizadas nas contas do recorrido, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que as transações resultaram de falha de segurança e conseqüente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

No caso concreto, a narrativa apresentada pelo recorrido, desde a inicial, no sentido de que sofreu o golpe da troca do cartão restou comprovada por boletim de ocorrência (fls. 13/16), extratos bancários (fls. 17/19), faturas de cartão (fls. 20/22) e contestação das compras pela via administrativa (fls. 23/25), todos juntados aos presentes autos.

Evidente que ao Banco cabe o dever de vigilância quanto à segurança das operações realizadas via cartão pelos seus clientes, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via cartão, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, os extratos acostados pelo autor demonstram que as compras no valor de R\$ 5.819,88 realizadas pelos fraudadores destoam completamente do seu próprio perfil de compras, conforme demonstrado em faturas de fls. 207/233.

Frise-se que, dentre as operações fraudulentas, foram realizadas cinco compras no valor de cerca de R\$ 1.000,00 cada, em um único dia, em um mesmo supermercado.

Nesse sentido, este é o entendimento desta Turma acerca de golpes de troca de cartão, como o do presente caso:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA TROCA DOS CARTÕES. FALHA DE SEGURANÇA. TRANSAÇÕES SUCESSIVAS E DESTOANTES DO PERFIL DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DAS COMPRAS FRAUDULENTAS. INDENIZAÇÃO DO VALOR DA COMPRA REALIZADA NO MODO DÉBITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL CAUSADA PELO CRIME PROPRIAMENTE DITO E NÃO PELA FALHA DO SERVIÇO. DESCUMPRIMENTO DA TUTELA PROVISÓRIA. MULTA DEVIDA. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, declarando a inexigibilidade das compras impugnadas e condenando a instituição financeira a indenizar à correntista o valor debitado em sua conta; rejeitada a pretensão indenizatória por dano moral e não apreciado o pedido para aplicação de multa pelo atraso no cumprimento da liminar. II. Questão em discussão 2. Discute-se: (i) a ocorrência de falha de segurança e a responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas; (ii) a inexigibilidade das compras impugnadas e a indenização do valor debitado; (iii) a existência de dano moral; e (iv) a imposição da multa coercitiva. III. Razões de decidir 3. Autora que foi vítima do "golpe da troca dos cartões", em razão do qual foram realizadas, pelos estelionatários, diversas compras com o seu cartão de débito/crédito, de valores elevados e em curto período. Banco réu que autorizou operações sucessivas, em breve intervalo, de valores consideráveis, incompatíveis com o perfil da correntista. Falha de segurança evidenciada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva da autora. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. 4. Declaração de inexigibilidade das compras fraudulentas, com a consequente condenação do réu à indenização dos valores debitados na conta da autora, que devem ser mantidas. 5. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade da autora que justifique indenização por danos morais. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários, especialmente considerando que, na hipótese, embora inexista culpa exclusiva da autora, restou evidenciada a sua falta de cautela. 6. Atraso no cumprimento da*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*liminar. Ausência de justificativa plausível. Astreintes devidas, no valor previsto em primeiro grau, que não se afigura excessivo. IV. Dispositivo 7. Recurso do réu desprovido; recurso da autora parcialmente provido para condenar o requerido ao pagamento de multa pelo descumprimento da liminar, equivalente a R\$ 3.000,00. (TJSP; Apelação Cível 1087128-32.2023.8.26.0100; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2025; Data de Registro: 23/06/2025)”.*

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, inexigível o débito em comento, a manutenção da condenação do banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas e ao pagamento de indenização por danos morais é medida que se impõe.

No caso concreto, o recorrente faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do recorrido permitiu as operações fraudulentas e foi seguida de cobranças indevidas por parte do banco, lhe ocasionando presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

Em casos semelhantes, esta Turma compreende o arbitramento de indenização por danos morais da seguinte forma:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. OPERAÇÕES REALIZADAS FORA DO PERFIL DE CONSUMO. FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA POR FUNDAMENTAÇÃO PRÓPRIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME I. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, proposta por correntista vítima do golpe da troca de cartão durante corrida de táxi, resultando em*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*transações fraudulentas que totalizaram R\$ 51.790,00, realizadas em poucos minutos, em local diverso de seu domicílio e fora do perfil de consumo, negando o banco ter responsabilidade por fraudes cometidas com uso de cartão microchipado e com digitação de senha. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelas transações fraudulentas realizadas mediante golpe da troca de cartão; (ii) estabelecer se há dano moral indenizável diante da falha na prestação do serviço. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A ocorrência da fraude se tornou fato incontroverso: o motorista de táxi substituiu o cartão da autora após obtenção da senha, realizando uma sequência de transações em altos valores e curtos espaços de tempo. 4. O banco não demonstrou a regularidade das operações contestadas e falhou em adotar medidas de segurança eficazes, como bloqueio automático, monitoramento de atividades atípicas ou confirmação com o cliente, mesmo diante de transações claramente suspeitas e destoantes do perfil de consumo. 5. A instituição financeira, apesar de comunicada imediatamente pela cliente, nega o estorno, desviando o tempo produtivo da consumidora e agravando a lesão. 6. Fortuitos internos, como os relatados nos autos, atraem a responsabilização objetiva, não se configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro quando prestado serviço bancário defeituoso. 7. A subtração indevida de quantias expressivas, a insegurança financeira e a resistência injustificada do banco revelam circunstâncias que ultrapassam meros aborrecimentos, justificando a indenização fixada em R\$ 5.000,00. Valor consentâneo com a extensão dos danos e condizente com o fixado pela jurisprudência. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Desprovido o recurso do requerido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CC, art. 927, parágrafo único; CC, arts. 389, p. único, e 406, §1º; RITJSP, art. 252; Súmula 326 do STJ; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, EDcl 1020385-76.2015.8.26.0405 e ACs 1032421-59.2019.8.26.0002, 1023639-10.2021.8.26.0482, 1010843-67.2024.8.26.0001. (TJSP; Apelação Cível 1026208-76.2024.8.26.0482; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2026; Data de Registro: 12/01/2026)”;*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. CAIXA ELETRÔNICO EM SUPERMERCADO. FALHA DE SEGURANÇA. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS FORNECEDORES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação contra banco, administradora de terminal eletrônico e supermercado, após golpe da troca de cartão que resultou em transações fraudulentas. Sentença de improcedência. Apela os autores. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões centrais são: (i) a responsabilidade dos réus pelas transações fraudulentas e (ii) a configuração do dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Os réus integram a cadeia de fornecimento e respondem solidariamente pelos danos ao consumidor, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 14 do CDC. 4. Em razão do descumprimento da ordem de exibição de gravações de câmeras do supermercado, presume-se verídica a alegação de fraude cometida através de falha de segurança, conforme arts. 373, II, 396 e 400 do CPC e art. 6º, VIII, do CDC. 5. A falha na segurança do serviço caracteriza fortuito interno, acarretando a responsabilidade dos réus. 6. A restituição dos valores cobrados indevidamente deve ser feita em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 7. O dano moral decorre da angústia que a falha na prestação do serviço presumivelmente acarretou e da perda de tempo útil do consumidor, sendo a indenização fixada em R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso provido. Sentença reformada para acolher os pedidos iniciais, declarar a inexigibilidade das transações, condenar os requeridos solidariamente à restituição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais. Tese de julgamento: Fornecedores respondem solidariamente por transações fraudulentas decorrentes de falha na segurança no serviço de caixa eletrônico instalado em supermercado. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VIII; 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; 42, parágrafo único. Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 06.07.2022; TJSP, Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 24.03.2023; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Turma, j. 09.05.2000; Súmula 479 do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1041096-49.2022.8.26.0602; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)”;*

*“APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – “Golpe da troca de cartões”. Diversos saques e compras impugnados pelo correntista. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Cartão subtraído e trocado em caixa eletrônico localizado em agência bancária. Operações sucessivas de valores elevados, incompatíveis com o perfil do correntista. Falhas de segurança evidenciadas. Fortuito interno. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. Obrigação do banco recorrente de restituir os valores das operações fraudulentas. Danos morais caracterizados. Circunstâncias dos autos que revelam maior gravidade, considerando que a subtração do cartão ocorreu na agência bancária. Indenização devida. Montante indenizatório que fora fixado em valor adequado à extensão dos danos observada no presente caso (R\$10.000,00), não comportando redução ou aumento. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1006250-83.2023.8.26.0565; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2024; Data de Registro: 09/09/2024)”.*

Em relação ao quantum indenizatório, seu arbitramento deve ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autora e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ – Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Nesse sentido, o valor de R\$ 5.000,00 arbitrado pelo magistrado demonstra ser adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

conforme entendimento jurisprudencial acima exposto, mantendo-se a sentença nestes termos.

Ademais, em decorrência da verificação de fraude, impõe-se a declaração de inexistência das transações em comento, com a consequente restituição dos valores delas decorridos cobrados indevidamente, de forma dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa Do Consumidor, que regula que “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Trata-se de consequência lógica da decisão da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, que determinou que "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Mencionado acórdão impôs, ainda, a modulação dos seus efeitos, aplicando-os às cobranças realizadas após 30 de março de 2021.

A respeito do tema, é o entendimento deste E. Tribunal:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação de rescisão contratual cumulada com devolução de valores pagos, indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência ajuizada por aposentado em face de instituição financeira, em razão de descontos mensais em seu benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo consignado que afirma jamais ter celebrado. Sentença julgou procedente o pedido, declarando a inexistência da relação jurídica, determinando a restituição em dobro dos valores descontados e condenando a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais. O*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*banco interpôs apelação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer de forma simples ou em dobro; e (ii) verificar se é devida e adequada a indenização por danos morais fixada na sentença. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Configurada falha na prestação de serviço bancário ao permitir contratação fraudulenta de empréstimo, impõe-se a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos prejuízos decorrentes, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 4. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC. 5. A inexistência de contratação válida e a cobrança indevida configuram ato ilícito que viola o art. 398 do Código Civil, ensejando o dever de indenizar. 6. O valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de indenização mostra-se razoável e proporcional, atendendo às funções compensatória e pedagógica da reparação civil, considerando o porte econômico das partes e a gravidade da ofensa. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 398; CDC, arts. 4º, III, 14 e 42, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 30.03.2021; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; STJ, REsp 1.132.866, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, DJe 10.11.2010; Súmula 54/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1009645-91.2024.8.26.0066; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)”.*

Tratando-se de operações realizadas após 30 de março de 2021, os valores indevidamente cobrados devem, portanto, ser restituídos em dobro.

Passo a analisar a questão alusiva aos consectários legais referentes aos danos materiais.

De acordo com entendimento consolidado do c. Superior Tribunal de Justiça, sob a sistemática dos recursos repetitivos (Tema 1.368), à luz do artigo 406 do Código Civil, a taxa SELIC é o índice aplicável às obrigações de natureza civil, por



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

englobar, de forma unificada, correção monetária e juros de mora, sendo vedada sua cumulação com qualquer outro índice ou taxa, senão vejamos:

“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional” (REsp 2199164/PR; Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva; j. 15/10/2025; trânsito em julgado 12/11/2025).”.

Trata-se de recurso repetitivo, o qual possui caráter vinculante para todos os tribunais do país, nos termos dos arts. 927, III, e 1.040 do Código de Processo Civil.

Em outras palavras, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, para fins de acréscimos legais, fica afastada a aplicação de um índice de correção junto com outra taxa de juros de mora, aplicando-se a taxa SELIC que já engloba, de forma unificada, a correção monetária e os juros de mora.

Nesses termos, os recentes precedentes do c. STJ: REsp nº 2211797-SC, Min. Humberto Martins, DJEN 13/11/2025; AREsp nº 3037427-BA, Min. Raul Araújo, DJEN 05/11/2025; REsp nº 2008426-PR, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJEN de 09/05/2025; AgInt no AREsp nº 2594357-PB, Min. Maria Isabel Gallotti, DJEN de 16/05/2025.

Dessa forma, impõe-se a adequação do cálculo da atualização do débito aos parâmetros fixados pela Corte Especial do STJ, de modo que, quanto aos juros moratórios, incida apenas a taxa SELIC, desde a data da citação, vedada a cumulação com qualquer outro índice de correção monetária ou juros moratórios.

Em suma, as quantias deverão ser atualizadas monetariamente a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ) e acrescidas de juros de mora a partir da citação, sendo que (a) até 29/08/2024, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); (b) a partir de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou do índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil).

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de provimento parcial do recurso reformando-se a sentença para fins de estabelecer os consectários legais referentes à indenização por danos materiais nos termos acima expostos.

Diante do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema Repetitivo n. 1.059 (“a majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN  
Relator