



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000151715

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032629-60.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO CSF S/A, é apelada MARGARETE DA SILVA CRUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 39570

Apelação nº 1032629-60.2024.8.26.0554

Apelante: Banco CSF S/A.

Apelada: Margarete da Silva Cruz

Comarca: Santo André

15ª Câmara de Direito Privado

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C.C. PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - "Golpe do motoboy" - Compras com cartão de crédito não reconhecidos pela parte autora, a qual passou seu cartão para pagar taxa de entrega ao motoboy, que realizou quatro transações no cartão da autora - As transações realizadas, em menos de dois minutos, fogem ao perfil da cliente - A mudança drástica no comportamento financeiro da correntista, com a realização de várias operações num curtíssimo espaço de tempo deveria ter sido detectada pelo sistema de segurança do banco - O banco chegou a bloquear preventivamente o cartão dez minutos após a realização da primeira transação, mas não as cancelou - Declarada a inexigibilidade do débito e determinada a restituição dos valores pagos de forma indevida - Não caracterizado o dano moral a ser indenizado, pois a requerente não teve negativação de seu nome, e concorreu para o evento ao entregar, ingenuamente, o cartão a terceiro, sendo que da situação descrita não resultou reflexo em sua vida social - **Recurso do banco parcialmente provido para decotar a indenização por danos morais, reconhecida a sucumbência recíproca.**

A sentença de fls. 282-286, cujo relatório se adota, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência das transações impugnadas, realizadas em 09/09/2024, no montante de R\$ 11.977,74. Consequentemente, condenou o réu à restituição simples dos valores cobrados indevidamente, acrescidos de correção monetária a partir de cada desembolso e de juros de mora desde a citação. Ainda, condenou o réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, corrigidos monetariamente desde a fixação e acrescidos de juros de mora também a contar da citação. Determinou que, até 29/08/2024, a atualização monetária observe a Tabela Prática do TJSP e os juros de mora sejam fixados à razão de 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, com o advento da Lei n. 14.905/24, a correção monetária incidirá conforme o IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros de mora observarão a taxa legal (art. 406, do CC). Em razão da sucumbência, impôs ao requerido o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00.

O Banco CSF S/A interpôs recurso (fls. 290-300) visando à reforma da sentença para julgamento de improcedência da ação. Sustenta que a transação questionada foi realizada mediante cartão com chip e digitação de senha pessoal e intransferível pela autora, atribuindo a responsabilidade pelo golpe a terceiro. Aduz que a compra foi realizada dentro do limite de crédito concedido à demandante e que não há prova de pagamento da fatura pela autora relativamente aos valores contestados, inexistindo, assim, importe a ser restituído. Afirma ainda que não houve lesão a direito extrapatrimonial e, subsidiariamente, pugna pela redução do valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizatório fixado. Pede o reconhecimento da sucumbência recíproca.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 312-339), defendendo a manutenção integral da sentença recorrida.

É o relatório.

Por meio desta demanda a parte autora pretende a declaração de inexigibilidade dos valores de quatro transações que se deram pelo “golpe do motoboy” e o recebimento de indenização por danos morais no montante máximo de R\$ 5.000,00.

Narrou que em 09/09/2024, seu aniversário, por volta das 10h18min, recebeu mensagem, supostamente da conhecida floricultura Giuliana Flores, afirmando que receberia um presente e que deveria ser realizado o pagamento da taxa de entrega via cartão. Ao tentar pagar a taxa, o motoboy afirmou que a máquina estaria sem papel e sem sinal e, procurando por sinal, efetuou as operações fraudadas. As 11:44, a autora recebeu mensagens de “sms” informando da aprovação das quatro transações aqui discutidas. Rapidamente entrou em contato com a instituição bancária para cancelamento das transações, considerando que além de terem sido realizadas por cartão de crédito, ainda se encontravam em análise, segundo o aplicativo do banco.

A situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou, e possibilitou aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas. Todavia, o caso aponta falha na prestação dos serviços pela instituição financeira.

Observa-se que as quatro transações foram realizadas no espaço de menos de dois minutos, das 11:42 às 11:43 do dia 09/09/2024, sendo que todas elas (R\$ 1.999,00, R\$ 3.999,99, R\$ 3.9988,88 e R\$ 1.988,88) destoam consideravelmente do perfil da autora (fls. 32-37). Ademais, com a busca por auxílio junto ao Carrefour, o cartão foi bloqueado preventivamente às 11:52 de dia 09/09/2024, dez minutos depois da primeira transação, conforme “print” de tela apresentado pela própria instituição financeira à fl. 196. Contudo, as operações foram mantidas, mesmo que impugnadas quando ainda em análise (fl. 57), sob o argumento de que foram realizadas mediante cartão com chip e senha e nada poderia ser feito para cancelá-las.

Registre-se, ainda, que a demandante promoveu a lavratura de boletim de ocorrência perante a autoridade policial (fls. 43-45).

Tais elementos demonstram que as transações impugnadas fugiram claramente do perfil de consumo habitual da autora, revelando indícios evidentes de fraude e caracterizando a hipótese de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, cuja ocorrência poderia ter sido evitada mediante maior diligência por parte do réu.

Competia ao banco zelar pela regularidade das operações, especialmente diante da realização das compras em sequência e do expressivo valor envolvido, incompatível com o histórico de consumo da autora, razão pela qual é correta a declaração de inexigibilidade da dívida e o consequente dever de restituição dos valores cobrados indevidamente, de modo a restabelecer as partes à situação anterior.

Ressalte-se, oportunamente, que a fatura contendo os valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contestados, com vencimento em 12/10/2024 (fls. 32-34), foi devidamente quitada pela consumidora, conforme comprovante da transação apresentado às fls. 39.

Por outro lado, o dano moral não restou configurado, pois, apesar dos dissabores enfrentados, a autora não sofreu inscrição em órgãos de proteção ao crédito, em razão da tutela provisória concedida, tampouco foi submetida a qualquer abalo em seu estado anímico ou violação de outros direitos de natureza extrapatrimonial.

Nesse sentido:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito bancário decorrente de fraude e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Fraude. Golpe da "maquininha". Autora que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento, crente de que o fazia para pagar tarifa de serviço de entrega de produto, porém foi alvo de fraude mediante lançamento de valor elevado em seu cartão de crédito. Falha de serviço consistente na liberação pelo banco de valor fora do perfil de consumo da autora. Faturas do cartão de crédito juntados pela própria autora que comprovam que a operação impugnada está completamente fora de seu perfil de consumo. Ausência de provas, cujo ônus de produção era do Banco réu. Falha de serviço. Inteligência do art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral não configurado. Mero dissabor, sem ofensa de direito extrapatrimonial da autora. Indenização indevida. 4. Honorários da advogada da autora, fixados com razoabilidade e suficiência em 10% do valor da causa, -- base de cálculo esta que deve ser corrigida monetariamente desde o ajuizamento, o que ora se determina, de ofício. Inexistência de base fático-jurídica para majoração dos honorários mediante emprego do critério da equidade. 5. Sentença mantida. Recursos das partes desprovidos, com determinação”. (TJSP; Apelação Cível 1032334-27.2023.8.26.0564; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 08/05/2024).

Não se pode perder de vista que a demandante concorreu, de certa forma, para o evento.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do banco-apelante para decotar a indenização por danos morais, reconhecida a sucumbência recíproca, cabendo à cada parte o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono “ex adverso” fixados, por equidade, em R\$ 2.000,00, considerando-se o baixo valor do proveito econômico a servir como parâmetro.

MENDES PEREIRA
Relator