



**Registro: 2026.0000317526**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034022-07.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante PAULO CESAR MUNIZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1034022-07.2023.8.26.0602**

**Comarca: Sorocaba – 5ª Vara Cível**

**Apelante: Paulo César Muniz**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**MM. Juiz de 1º Grau: Dr. Pedro Luiz Alves de Carvalho**

**Voto nº 5.385**

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. TROCA DE CARTÃO EM CAIXA ELETRÔNICO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Recurso de apelação interposto contra r. sentença que julgou improcedente ação indenizatória fundada em fraude denominada “troca de cartão”, ocorrida após utilização de caixa eletrônico, com realização de transações não autorizadas, no valor de R\$ 4.500,98.

2. Inversão do ônus da prova. Não ocorrência automática nas relações de consumo. Regra de instrução, que deve ser definida preferencialmente na fase de saneamento, não podendo ser aplicada apenas como fundamento de julgamento. Precedentes do C. STJ.

3. Relação de consumo configurada. Aplicação dos arts. 2º, 3º, §2º, e 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço.

4. Fraude praticada mediante troca de cartão em terminal eletrônico instalado em estabelecimento comercial. Transações subsequentes incompatíveis com o perfil de uso do consumidor. Ausência de mecanismos eficazes de segurança e de bloqueio preventivo. Fortuito interno caracterizado. Incidência da Súmula nº 479 do C. STJ.

5. Instituição financeira que assume o risco da atividade e deve adotar medidas de vigilância, controle e monitoramento capazes de impedir operações atípicas. Falha na prestação do serviço configurada. Devida a restituição dos valores indevidamente debitados.

6. Danos morais não caracterizados. Prejuízo de natureza exclusivamente patrimonial. Ausência de circunstâncias excepcionais aptas a demonstrar violação a direito da personalidade. Inexistência de dano moral in re ipsa em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- hipóteses de fraude com posterior discussão judicial.
7. Sucumbência recíproca. Rateio das custas e despesas processuais. Honorários fixados sobre o proveito econômico obtido por cada parte, observada a gratuidade concedida ao autor.
8. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por PAULO CÉSAR MUNIZ, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de BANCO BRADESCO S/A, contra a r. sentença de fls. 170/174, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Consta da petição inicial que o autor alega ter sido vítima de fraude conhecida como “troca de cartão” ao utilizar caixa eletrônico localizado em estabelecimento comercial, ocasião em que terceiro teria se oferecido para auxiliá-lo, momento em que seu cartão foi substituído, sendo posteriormente realizadas transações que totalizaram R\$ 4.500,98, sem sua autorização. Sustenta que comunicou o ocorrido e registrou boletim de ocorrência, mas a instituição financeira recusou o ressarcimento, razão pela qual pleiteou indenização por danos materiais e morais. O réu apresentou contestação arguindo preliminares e, no mérito, sustentando culpa exclusiva da vítima e inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as operações foram realizadas com uso de cartão e senha pessoal.

Sobreveio r. sentença que afastou as preliminares e julgou

improcedentes os pedidos, ao fundamento de que o próprio autor permitiu o acesso de terceiro ao cartão, não comprovou comunicação imediata ao banco para bloqueio, e que as transações foram realizadas com uso de chip e senha, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiro, sem demonstração de falha na prestação do serviço.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 178/186), sustentando que a relação é de consumo e que deve ser aplicada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com inversão do ônus da prova. Afirma que foi vítima de golpe amplamente conhecido, decorrente de falha na segurança do terminal eletrônico, não podendo o risco da atividade ser transferido ao consumidor, sobretudo por se tratar de pessoa idosa. Defende que houve falha na prestação do serviço, requerendo a condenação do banco ao ressarcimento do valor de R\$ 4.500,98, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, com reforma integral da r. sentença. Requer, ainda, a condenação da parte contrária nas verbas sucumbenciais.

Recurso tempestivo e sem preparo, por ser o apelante beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 43).

Apresentadas contrarrazões (fls. 190/203), o banco apelado sustenta que a r. sentença deve ser mantida, alegando que as transações foram realizadas com uso de cartão e senha pessoal, antes de qualquer comunicação de bloqueio, o que configura culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira. Aduz inexistência de falha na prestação do serviço e ausência de prova dos danos materiais e morais, pugnando pelo desprovimento do recurso.

*É o relatório.*

O recurso comporta parcial provimento.

**I – Inversão do ônus da prova. Não ocorrência de forma automática. Regra de instrução e não de julgamento.**

Requer o apelante que se tenha a inversão do ônus da prova, sob a premissa de que se trata de relação de consumo e, portanto, haveria vulnerabilidade entre as partes.

Nos termos do art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, “*são direitos básicos do consumidor: a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*”.

Entretanto, a relação exclusivamente de consumo não acarreta a inversão do ônus da prova de forma automática. Deve haver, para tanto, o preenchimento dos requisitos legais: (i) hipossuficiência do consumidor e (ii) verossimilhança nas alegações (CDC, art. 4º). Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça:

*“3. Nos termos do entendimento jurisprudencial desta Corte, a inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, conforme apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao conjunto fático-probatório dos autos delineado nas instâncias ordinárias, cujo reexame é vedado em recurso especial, em função da aplicação da Súmula 7 do STJ”.*

(AgInt no AREsp nº 1.429.160/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 27/5/2019, DJe de 31/5/2019).

A inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) consiste

em regra de instrução, e não de julgamento. E cabe, no recurso, a inversão não promovida na fase de instrução, o que deve ocorrer, preferencialmente, no saneamento do processo, ou mediante garantia da possibilidade de manifestação da parte e produção de provas, se em momento posterior ao despacho saneador.

Nesse sentido:

*“PROCESSUAL CIVIL. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. EXAME ANTERIOR À PROLAÇÃO DA SENTENÇA. PRECEDENTES DO STJ.*

*1. A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, sendo que a decisão que a determinar deve - preferencialmente - ocorrer durante o saneamento do processo ou - quando proferida em momento posterior - garantir a parte a quem incumbia esse ônus a oportunidade de apresentar suas provas. Precedentes: REsp 1395254/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/10/2013, DJe 29/11/2013; EREsp 422.778/SP, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 29/02/2012, DJe 21/06/2012.*

*2. Agravo regimental não provido” (grifei).*

(AgRg no REsp nº 1450473/SC, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 23/09/2014, DJe 30/09/2014).

*“RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA MOVIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL - NEGATIVA DE PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA PELA SEGURADORA FUNDADA EM SUPOSTA APURAÇÃO DE FRAUDE - PROCEDIMENTO ILÍCITO DOLOSAMENTE ENGENDRADO PARA POSSIBILITAR A RECUSA DO PAGAMENTO DO CAPITAL SEGURADO, VISANDO A CONSUMAÇÃO DA PRESCRIÇÃO DA PRETENSÃO, COM O ENVOLVIMENTO DE DOCUMENTOS FALSOS OBTIDOS NO ESTRANGEIRO - TRIBUNAL DE ORIGEM QUE MANTEVE A CONDENAÇÃO COM BASE NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA APLICADA ENQUANTO REGRA DE JULGAMENTO NO ÂMBITO RESTRITO DA SEGUNDA INSTÂNCIA. INSURGÊNCIA DA RÉ.*

*1. Existência de omissões relevantes cujo saneamento, pelo*

*Tribunal a quo, se afigura imprescindível ao correto deslinde da controvérsia.*

*2. Julgamento empreendido pela Corte local mediante a aplicação da inversão do ônus da prova, como regra de julgamento, já em sede de apelação.*

*2.1 A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas.*

*Precedentes.*

*2.2 Inviabilidade da inversão do ônus probatório em sede de apelação, notadamente quando fundado em premissa equivocada atinente a suposta hipossuficiência da parte autora, visto que o órgão do Ministério Público não é de ser considerado opositor enfraquecido ou impossibilitado de promover, ainda que minimamente, o ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito.*

*(...)” (grifei).*

*(REsp nº 1.286.273/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 8/6/2021, DJe de 22/6/2021 – Info 701).*

## **II – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Súmula nº 297 do C. STJ. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade solidária dos réus.**

A hipótese encerra relação de consumo, pois o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelos réus, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ. Com isso, tem-se a incidência do art. 14 do respectivo diploma legal e, assim, responsabilidade solidária.

Afirma Rizzato Nunes:

*“O parágrafo único do art. 7º do CDC estabeleceu o princípio da solidariedade legal para responsabilidade pela reparação dos*

*danos causados ao consumidor.*

*A norma estipulou expressamente a responsabilidade solidária, em conformidade com a lei substantiva pátria, deixando firmada a obrigação de todos os partícipes pelos danos causados, nos moldes também do Código Civil (art. 942).*

*Isso significa que o consumidor pode escolher a quem acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados.*

*Do ponto de vista processual, a escolha do consumidor em mover a ação contra mais de um responsável solidário está garantida na forma de litisconsórcio facultativo (CPC, art. 113).*

*A regra da solidariedade estabelecida no parágrafo único em comento aparece novamente de forma expressa no caput do art. 18, no caput do art. 19, nos §§ 1º e 2º do art. 25, no § 3º do art. 28 e no art. 34. Dessa forma, está claro no sistema do CDC que a responsabilidade quer por defeitos, quer por vícios, é sempre solidária.*

*Ressalte-se, ainda, o aspecto de que a responsabilidade na Lei n. 8.078 é objetiva, de maneira que a ampla solidariedade legal e expressamente reconhecida, diferentemente da regra do regime privatista do Código Civil, independe da apuração e verificação de culpa ou dolo. Caberá ao responsável acionado, depois de indenizar o consumidor, caso queira, voltar-se contra os outros responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação jurídica existente entre eles”.*

*(NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 12ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 136/137).*

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ressalvadas a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros (parágrafo 3º, I e II).

Diante disso, e reconhecida a falta na prestação dos serviços, pois demonstrada de forma independente da inversão dos ônus da prova, cabe verificar se o evento danoso deve ser classificado como fortuito interno ou externo – aquele possui relação com a organização das empresas, assim como com os riscos das atividades desenvolvidas e não

exclui a obrigação de indenizar; ao passo que este afasta o nexo de causalidade entre o dano e a prestação dos serviços.

No caso concreto, no dia 26/06/2023 foram realizadas compras no valor total de R\$ 4.500,98 (quatro mil, quinhentos reais e noventa e oito centavos), conforme extrato bancário da conta 0008223-6, agência 2863 do Banco Bradesco (fls. 37/38), após a autora utilizar caixa eletrônico localizado no estabelecimento do Supermercado "Súper José", no dia 24/06/2023.

A autora declarou, em Boletim de Ocorrência lavrado em 28/06/2023 (fls. 39/40), ou seja, aproximadamente dois meses antes do ajuizamento da ação ocorrido em 05/09/2023, que o seu cartão ficou retido no interior do caixa eletrônico e, então, uma pessoa o ajudou a retirar o cartão do caixa eletrônico, oportunidade em que foi trocado por outro cartão e passou a ser utilizado para a prática de fraudes por meio de transação atípicas e o objetivo da ação praticada pelos fraudadores consiste em obter acesso às informações da vítima e promover transações fraudulentas em seu nome.

A efetivação dessa espécie de fraude somente foi possível em razão da falha na prestação de serviços pelo Banco que não adotou as medidas necessárias para que fosse coibido tais práticas por criminosos.

Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça, para evitar fraudes, o banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente. Nesse sentido:

*“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES*

*ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.*

*1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.*

*2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.*

*3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

*4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.*

*5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.*

*6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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'.*

*7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.*

*(...)*

*9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado” (grifei).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(REsp nº 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

O réu deve providenciar locais seguros e com vigilância para os caixas eletrônicos, suportando os riscos de sua atividade como prestadores de serviços e respondendo pelos eventuais danos decorrentes de fraudes. A falha na prestação do serviço bancário, como não bloqueio imediato de transações atípicas ou ausência de mecanismos que dificultem fraudes, caracteriza falha na segurança e gera responsabilidade.

Assim, a fraude ocorrida em caixa eletrônico do réu instalado no interior de supermercado caracteriza falha na prestação dos serviços, pela insuficiência dos mecanismos de segurança e vigilância em ambiente que transmite aparente confiabilidade ao consumidor.

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro, o evento insere-se no risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira, criando legítima expectativa de segurança. A inexistência de controle eficaz, monitoramento adequado ou pronta intervenção diante de conduta suspeita caracteriza defeito do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo possível atribuir ao consumidor o ônus de suportar os prejuízos decorrentes da fraude.

Nesse contexto, resta configurada a responsabilidade da instituição financeira, que ofertou serviço defeituoso e dele auferiu benefício econômico. A fraude configura fortuito interno, inerente à atividade explorada. Impõe-se, assim, a responsabilização conjunta dos fornecedores pelos danos suportados pelo consumidor.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM DANOS MORAIS – GOLPE DA TROCA DO CARTÃO – PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DAS PARTES – ACOLHIMENTO DO RECURSO DA AUTORA – Afastada a preliminar de cerceamento de defesa, pois os autos estão devidamente instruídos, permitindo julgamento antecipado. Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por golpe da troca de cartão, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito da autora – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Evidente falha na prestação de serviço do banco – Afastada culpa exclusiva ou concorrente da vítima – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – (...)” (grifei).*

(TJSP; Apelação Cível 1114000-84.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Caixa eletrônico 24 horas. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil da requerente. Fraude configurada. Aplicação do CDC. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das transações realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor. (...)” (grifei).*

(TJSP; Apelação Cível 1006614-79.2021.8.26.0127; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/01/2023; Data de Registro: 19/01/2023)

### **III – Danos morais. Não caracterização.**

No presente caso, apesar de reconhecida a falha na prestação de serviços, tal fato, por si só, não é motivo ensejador para a caracterização de danos morais.

E os danos morais não podem ser presumidos uma vez que os efeitos da fraude, exclusivamente patrimoniais, não importam dano moral *in re ipsa* e não implicam em presunção da sua existência, sem

comprovação de que a autora sofreu consequências que ultrapassaram os contratempos e dissabores.

Diante disso, pela ausência de circunstâncias excepcionais indicativas do abalo imaterial, afasta-se a pretensão de reparação civil dirigida contra os réus. Sobre o tema:

*“O dano moral consiste na lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente”.*

(GAGLIANO, Pablo Stolze e FILHO, Rodolfo Pamplona. Manual de Direito Civil: volume único, 6ª ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2022, p. 1.345).

Consoante posicionamento desta C. Câmara e deste E. Tribunal de Justiça:

***“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação da parte ré – Autor vítima do golpe da "troca de cartões" fora do estabelecimento bancário – Compras indevidas realizadas por terceiro, por meio de cartão de crédito – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autor que deixou de zelar pela segurança de seu cartão – Por outro lado, a operação bancária realizada por terceiro em curto período de tempo que foi dissonante do padrão de consumo do autor – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar as operações bancárias – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente do autor, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Recurso do réu parcialmente provido” (grifei).***

(TJSP; Apelação Cível 1072359-85.2024.8.26.0002; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025)

***“GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. AÇÃO DE***

*INEXIGIBILIDADE DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Sentença que reconhece culpa concorrente e declara inexigível o valor correspondente à metade das transações impugnadas, condenando o réu à restituição do valor de R\$ 4.023,50. 2. Recurso do autor. Interposição de recurso inominado contra sentença em procedimento comum do CPC. Descabimento. Inadequação da via recursal. Erro grosseiro. Inaplicabilidade do princípio da fungibilidade recursal. Recurso não conhecido. 3. Recurso do réu. Pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro e inexistência de falha na prestação do serviço. Desacolhimento. Ilegitimidade passiva não configurada. Fraude que se concretiza com a conduta negligente do autor em conjunto com a falha de segurança do sistema de cartão (ausência de bloqueio preventivo). Subsequentes novas operações em intervalos de minutos, destoando do perfil do consumidor. Aplicação do CDC. Responsabilidade do réu decorrente do próprio risco inerente à sua atividade econômica (art. 14 do CDC e Súm. 479 do STJ). Reconhecimento de culpa concorrente. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). 4. Recurso do autor não conhecido e recurso do réu desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo dos apelantes” (grifei).*

(TJSP; Apelação Cível 1002849-47.2023.8.26.0704; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

*“Responsabilidade civil – "Golpe da troca de cartões" - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - Inviabilidade - Autor que, ao tentar realizar uma compra de um ambulante, os seus dois cartões (de crédito e de débito) foram substituídos por outros de terceiros, havendo sido vítima do "golpe da troca de cartões" – Autor que se deu conta da troca de seu cartão de crédito ao receber uma notificação do banco réu sobre uma compra suspeita no valor de R\$ 7.599,99 – Fato que não pode ser reputado como fortuito interno. Responsabilidade civil – "Golpe da troca de cartões" - Existência, todavia, de falha na prestação de serviços do banco réu caracterizada pelo não bloqueio da operação realizada pelo estelionatário, em padrão destoante do perfil de utilização do autor, conforme constatado pelo próprio sistema de segurança da instituição financeira, que mandou mensagem ao autor alertando sobre a compra suspeita - Autor que faz jus ao reconhecimento da inexigibilidade da compra realizada no cartão de crédito, no valor de R\$ 7.599,99. Culpa concorrente – 'Golpe da troca de cartões' – Hipótese em que, no mesmo dia, terceiros realizaram outras operações ilegítimas com o cartão do autor, na função débito, no valor de R\$ 2.500,00, e*

*saque em sua conta corrente de R\$ 670,00 – Contribuição do banco réu que permitiu a liberação de quantia superior ao limite diário do autor - Autor, que, por sua vez, atuou de forma negligente com o trato de seus cartões – Evidenciada a culpa concorrente, afigura-se adequada a partilha igualitária dos danos sofridos, especificamente quanto às aludidas transações. Responsabilidade civil - Dano moral – Negativa de estorno do valor contestado que não impôs ao autor mais do que mero aborrecimento - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral do autor – Inaplicabilidade da teoria do 'desvio produtivo' - Indenização por danos morais indevida – Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelo do banco réu e recurso adesivo do autor desprovidos” (grifei).*

(TJSP; Apelação Cível 1001667-26.2023.8.26.0704; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

Por fim, diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas do processo serão rateadas entre o autor e o réu, arcando o réu com o pagamento de honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) do proveito econômico obtido pelo autor, e arcando o autor com honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido pelo réu, ressalvada a assistência judiciária concedida ao autor (fls. 43).

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.



#### **IV – Dispositivo**

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para condenar o réu a restituir o valor correspondente aos danos materiais sofridos pelo autor, de R\$ 4.500,98 (quatro mil, quinhentos reais e noventa e oito centavos), acrescidos de correção monetária pelo IPCA a partir das compras fraudulentas e juros de mora pela taxa utilizada para a composição dos juros embutidos na Selic (excluída a correção monetária). Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas do processo serão rateadas entre o autor e o réu, arcando o réu com o pagamento de honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) do proveito econômico obtido pelo autor e, em favor dos réus, equivalente a 10% (dez por cento) do proveito econômico (equivalente ao valor pleiteado a título de indenização por danos morais), ressalvada a assistência judiciária, devendo o valor dos honorários ser rateado igualmente.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica