



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044982

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035147-43.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelada JOANA D'ARC ALBUQUERQUE GIZZI, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 11514

APELAÇÃO Nº 1035147-43.2024.8.26.0224

APELANTE/APELADO: JOANA D'ARC ALBUQUERQUE GIZZI

APELADO/APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos morais.

CARTÃO DE CRÉDITO. Alegação de clonagem e compras não reconhecidas. Inconsistências na narrativa da autora e impugnação aleatória de despesas, muitas das quais realizadas em estabelecimentos habituais da consumidora. Continuidade das transações contestadas mesmo após o cancelamento do cartão original e emissão de nova via. Circunstância que afasta a verossimilhança da tese de fraude e indica autoria da própria correntista. Ausência de falha na prestação do serviço. Improcedência dos pedidos iniciais reconhecida. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO E RECURSO DO RÉU PROVIDO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por JOANA D'ARC ALBUQUERQUE GIZZI e BANCO DO BRASIL S/A contra sentença de fls. 544/550 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos morais, declarada a inexigibilidade das transações indicadas às fls. 114/116, reconhecida a sucumbência recíproca.

Alega a autora, ora apelante, em síntese, que: i) o apelado falhou em sua obrigação de garantir a segurança das transações realizadas com o cartão de crédito; ii) a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, independentemente da comprovação de culpa; iii) a clonagem do cartão da apelante e as subsequentes cobranças indevidas são provas irrefutáveis da vulnerabilidade do sistema de segurança do apelado; iv) mesmo após a emissão de um novo cartão de crédito, as clonagens e cobranças indevidas persistiram; v) deve ser fixada indenização por danos morais.

Alega o apelante, em síntese, que: i) a multa foi fixada arbitrariamente porque há elementos que indicam culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, há contradições na narrativa da autora e o valor da multa é elevado e mais vantajoso do que a tutela; ii) a multa diária é incompatível com a periodicidade mensal das cobranças; iii) não foram observados os critérios de razoabilidade ao fixar a multa, sendo possível sua modificação ou exclusão; iv) a multa deve ser reavaliada por ser excessiva e desproporcional, podendo ensejar enriquecimento sem causa da parte beneficiada; v) não há nexos causal entre o suposto golpe e a conduta do Banco, porque as transações foram realizadas com uso regular do cartão e senha; e não há prova de extravio ou furto do cartão; tampouco elementos que indiquem como terceiros tiveram acesso às credenciais da autora; vi) houve rompimento do nexo causal, sendo o golpe atribuído a terceiros ou à própria consumidora, caracterizando fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor; vii) não houve falha na segurança da agência bancária, sendo o ilícito ocorrido fora das dependências do banco, cuja responsabilidade não pode ser atribuída à instituição financeira; viii) não há prova de má-fé do Banco, sendo indevida a devolução em dobro; ix) todas as operações foram regulares, sem coação, erro ou abuso, e com informação suficiente à consumidora; x) a autora não comprovou o nexo de causalidade entre o suposto dano e conduta do banco, sendo o ônus da prova dela; xi) a autora contribuiu para o ocorrido ao repassar informações sigilosas a terceiros, devendo ser responsabilizada; xii) a indenização deve ser moderada e equitativa, evitando enriquecimento ilícito da autora; xiii) não houve conduta ilícita do banco, sendo inaplicável a responsabilidade civil por ausência de culpa.

Recursos tempestivos, dispensada de preparo a recorrente por ser beneficiária da gratuidade de justiça – e devidamente preparado pelo réu, restando ambos contrarrazoados.

É o Relatório.

Ante os documentos juntados às fls. 619/756, mantenho a gratuidade de justiça outrora concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo a inicial, a autora é correntista do réu e possui um cartão de crédito de sua titularidade. Em meados de novembro de 2023, teve seu cartão de crédito clonado e diversas compras indevidas foram realizadas em seu nome. Ao tomar conhecimento das compras indevidas, imediatamente comunicou o fato ao réu, através da central de atendimento, que efetuou o cancelamento do cartão emitindo um novo. Apesar da troca do cartão, as compras indevidas continuaram a ser realizadas em nome da autora.

Não vislumbro a ocorrência da alegada fraude.

A autora em sua inicial, noticiou que os valores das compras não realizadas por ela alcançavam R\$ 4.699,58 (fl. 6).

Posteriormente, instada a indicar especificamente as compras impugnadas, indicou compras que não alcançam sequer um quarto do valor inicialmente apresentado.

As compras impugnadas parecem ter sido selecionadas de forma aleatória nos extratos de seus cartões de crédito.

Diversas compras impugnadas de vendedores como MERCADOLIVRE* PARC Osasco, DL*SHEINCOM, IFD*SILVA E BARBOSA, possuem outros negócios realizados em momentos diversos que não foram impugnadas.

Por sua vez, a autora afirma que mesmo após a troca do plástico, as compras continuaram a ocorrer, o que torna inverossímil a tese de que seu cartão foi clonado.

Assim, não há motivação para reconhecimento da falha na prestação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de serviço, considerando-se que há elementos suficientes a indicar que as compras não diferem do seu perfil e que, decerto, foram efetivamente realizadas pela autora.

De tal modo, os pedidos formulados pela autora devem ser julgados improcedentes.

Ante a improcedência, a impugnação ao valor da multa está prejudicada.

Em razão da alteração da sentença, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor dado à causa, atualizado, observada a eventual concessão da gratuidade de justiça.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora e **POR DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR