



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000226097**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036415-12.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante DIEGO FABRO VENGRES, são apelados COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS e BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**GUSTAVO SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1036415-12.2025.8.26.0576**

**Apelante: Diego Fabro Vengres**

**Apelados: Cooperativa de Credito Credicitrus e Banco Cooperativo do Brasil S/A – Bancoob**

**Comarca: São José do Rio Preto**

**Voto nº 9108**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS APÓS FURTO DE CARTÃO BANCÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por transações fraudulentas realizadas após furto de cartões bancários.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

Definir se a instituição financeira responde por transações realizadas após furto do cartão; verificar se houve falha no dever de segurança; determinar se são devidos danos materiais e morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, respondendo por fortuito interno relativo a fraudes no âmbito de operações bancárias. A instituição financeira não comprovou a regularidade das transações nem a culpa exclusiva do consumidor, descumprindo o ônus probatório que lhe cabia por força da inversão prevista no art. 6º, VIII, do CDC. A realização de múltiplas operações atípicas, com valores elevados, em curto intervalo de tempo e em desconformidade com o perfil habitual de consumo, sem acionamento de bloqueio preventivo, evidencia falha no sistema de segurança. O furto do cartão em veículo não configura culpa exclusiva da vítima. Incumbe à instituição financeira impedir o uso fraudulento do meio de pagamento. Os danos materiais estão comprovados pelos extratos bancários. Os danos morais decorrem da conduta omissiva da instituição no tratamento pós-fraude, que manteve os débitos e indeferiu a contestação administrativa sem fundamento concreto, em contradição com a cobrança de seguro para hipóteses de furto.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por transações fraudulentas realizadas após furto de cartão bancário. 2. A ausência de bloqueio preventivo diante de operações atípicas configura falha na prestação do serviço. 3. A mera alegação de uso de chip e

senha não elide a responsabilidade sem prova técnica da regularidade das transações. 4. O furto do cartão em veículo não caracteriza culpa exclusiva do consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, art. 373, II; CC, art. 944.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR; TJSP, Apelação Cível 1067202-31.2024.8.26.0100, Rel. Des. José Marcelo Tossi Silva, j. 22.05.2025; TJSP, Apelação Cível 1006006-68.2023.8.26.0529, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 28.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1038374-57.2021.8.26.0576, Rel. Des. Marco Fábio Morsello, j. 14.10.2024.

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta para reformar a sentença de fls. 202-204, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e extrapatrimoniais.

O autor ajuizou a ação narrando que, em 5 de janeiro de 2025, durante uma viagem a Itapema/SC, teve seus cartões bancários furtados do interior de seu veículo (fl. 18). Imediatamente após, constatou em seu aplicativo bancário a realização de diversas transações fraudulentas, ocorridas em um curto intervalo de tempo. Conforme os extratos juntados (fls. 24-27), foram efetuados seis saques de R\$ 1.000,00 cada (três na conta corrente e três no cartão de crédito), uma compra no crédito no valor de R\$ 7.830,00 e outras duas compras no débito no valor de R\$ 1.000,00 cada, totalizando um prejuízo de R\$ 15.830,00. Sustentou que as operações eram atípicas e destoantes de seu perfil de consumo, evidenciando uma falha no dever de segurança da instituição financeira. Alegou que, apesar de ter contestado administrativamente as transações e registrado boletim de ocorrência, a instituição negou o estorno sob o argumento de que as operações teriam sido validadas com o uso do cartão físico com chip e senha pessoal (fls. 33-34). Requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 15.830,00 e por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Inicialmente, a ação foi proposta contra um banco cooperativo, que, em sua contestação (fls. 44-85), arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, indicando que a relação jurídica do autor se dava exclusivamente com a cooperativa de crédito.

A cooperativa de crédito ingressou espontaneamente nos autos e apresentou contestação (fls. 137-149), sustentando, em suma, a culpa exclusiva do consumidor por negligência na guarda do cartão e da senha, o que configuraria fortuito externo e afastaria sua responsabilidade. Afirmou que as transações foram realizadas com o cartão original, mediante leitura do chip e

digitação da senha, antes da comunicação do furto.

Em réplica (fls. 159-163), o autor concordou com a retificação do polo passivo para constar a cooperativa de crédito e impugnou os argumentos da defesa, reiterando a falha na prestação do serviço e a ausência de provas de que as transações foram, de fato, realizadas com sua senha pessoal.

O juízo de origem proferiu a sentença de fls. 202-204, acolhendo a preliminar de ilegitimidade passiva do banco cooperativo e, no mérito, julgou improcedentes os pedidos formulados contra a cooperativa de crédito. Fundamentou sua decisão no entendimento de que a guarda do cartão e o sigilo da senha são de responsabilidade do consumidor e que a realização de saques de valores elevados pressupõe o uso da senha, o que configuraria negligência do autor e afastaria o dever de indenizar. Por consequência, condenou o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, o autor interpôs o recurso de apelação de fls. 207-216, sustentando, em síntese, que a sentença se baseou em premissas equivocadas e presunções não comprovadas. Alegou que a instituição financeira não se desincumbiu do seu ônus de provar a regularidade das transações ou a culpa exclusiva do consumidor, e que a autorização de múltiplas operações atípicas configurou falha grave no dever de segurança. Argumentou, ainda, a abusividade da cláusula contratual do seguro que excluiu a cobertura por suposta negligência. Pleiteou a reforma integral da sentença para que a ação seja julgada procedente.

A cooperativa de crédito apresentou contrarrazões (fls. 222-224), pugnano pelo desprovimento do recurso e pela manutenção da sentença.

### **VOTO**

O recurso é tempestivo, foi devidamente preparado e preenche os demais pressupostos de admissibilidade, razão pela qual dele conheço.

A preliminar de ilegitimidade passiva do banco cooperativo não comporta maiores digressões, uma vez que foi corretamente acolhida na sentença (fl. 203), com a concordância expressa do autor em sua réplica (fl. 197), devendo ser mantida a extinção do processo em relação a ele.

No mérito, quanto à cooperativa de crédito, o recurso de apelação comporta provimento. A controvérsia cinge-se a definir a responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas com cartão de crédito e débito após o seu furto em veículo estacionado em via pública.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Conforme o art. 14 do referido diploma, o prestador de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à

prestação dos serviços. O serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ademais, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça consolida o entendimento de que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

No caso concreto, restou incontroverso que o autor foi vítima de furto de seus cartões em 5 de janeiro de 2025, conforme boletim de ocorrência de fl. 18. Também é incontroverso que, em um intervalo de pouco mais de uma hora após o crime, foram realizadas diversas operações financeiras que totalizaram R\$ 15.830,00. A principal tese da instituição financeira para se eximir da responsabilidade é a de que as transações foram realizadas com o cartão original, mediante uso de chip e senha pessoal, o que caracterizaria culpa exclusiva do consumidor.

Todavia, a apelada não trouxe aos autos qualquer elemento de prova técnica que corroborasse tal alegação. Não foram apresentados *logs* de autenticação, registros de geolocalização, filmagens dos terminais de autoatendimento ou qualquer outro documento que comprovasse, de forma inequívoca, a utilização da senha pessoal do autor ou a sua guarda de maneira negligente junto ao cartão.

A inversão do ônus da prova, direito básico do consumidor previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impunha à instituição financeira o dever de demonstrar a regularidade das operações ou a existência de uma das causas excludentes de sua responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu. Não se pode presumir a culpa do consumidor com base na mera alegação da ré, pois isso colide com a sistemática protetiva do CDC e o disposto no art. 373, II, do Código de Processo Civil.

A falha na prestação do serviço, por sua vez, é manifesta. A sequência de operações - seis saques de R\$ 1.000,00, uma compra de R\$ 7.830,00 e outras transações de valor elevado, tudo em um lapso temporal de aproximadamente uma hora (fls. 24-27) - destoava drasticamente do perfil de consumo habitual do autor, que, conforme extratos de fls. 19-23, se limitava a despesas cotidianas de pequeno valor. A autorização de tais movimentações atípicas sem a adoção de qualquer mecanismo de bloqueio preventivo ou de confirmação de identidade evidencia uma deficiência no sistema de segurança da apelada.

A atividade bancária, por sua natureza, envolve riscos, e a prevenção de fraudes é parte inerente a esse risco. A vulnerabilidade do sistema que permite a concretização de um golpe com características tão evidentes configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. O fato de o cartão ter sido subtraído do interior de um veículo não é suficiente para caracterizar culpa exclusiva da vítima, pois o que se exige da instituição financeira é a proteção contra o uso fraudulento do meio de pagamento, que ocorreu após aquele furto, independentemente de qualquer ato da vítima.

Nesse sentido, confirmam-se as ementas destes julgados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Tribunal de Justiça de São Paulo:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais. APELAÇÃO DO AUTOR – Alegação de que em decorrência do furto de seu celular, foram realizadas compras com seu cartão de crédito, que ensejam o reconhecimento dos danos morais – Não acolhimento - RECURSO ADESIVO DO RÉU – Alegação de ausência de responsabilidade do Banco, ante a regularidade das transações eletrônicas. Culpa exclusiva de terceiros – Não colhimento – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade civil – Operações que destoam do padrão de utilização pelo autor e geram suspeita de fraude – Várias transações efetuadas em curto lapso temporal, na mesma data – Ausência de demonstração da regularidade das operações realizadas – Não caracterizada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Falha na prestação do serviço caracterizada – Dano material comprovado – Devolução dos valores debitados indevidamente do cartão de crédito do autor, que se faz de rigor, no total de R\$ 1.726,04 – Dano moral não caracterizado – Apesar dos aborrecimentos e transtornos advindos dos fatos narrados, não houve a negativação do nome do autor, desvio produtivo, risco à sua subsistência ou efetivação de cobrança exagerada, vexatória ou humilhante – Inexistência da prática de ato lesivo apto a causar constrangimento moral – Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1067202-31.2024.8.26.0100; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2025; Data de Registro: 22/05/2025)*

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais – Transações bancárias de elevados valores não reconhecidos pelos autores, após furto de aparelho celular onde se encontravam aplicativos de diversos Bancos, dentre eles o do Banco réu – Parcial procedência da ação. Cerceamento de*

*defesa – Inocorrência – A prova documental produzida autorizava o julgamento antecipado da lide, sem necessidade de dilação probatória – Preliminar rejeitada. Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Transferências e compras com cartão de crédito de alto valor realizadas na sequência, em curto espaço de tempo – Legitimidade passiva do Banco réu evidenciada – Banco réu não comprovou, ônus da prova que era seu, quanto a regularidade das transações bancárias negadas de elevados valores, em curto espaço de tempo, e a inviolabilidade de seu sistema de segurança para coibir a consumação das transações eletrônicas, em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexigibilidade das transações negadas – Danos morais evidenciados – Damnum in re ipsa, que se comprova com o fato ilícito – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação – Recurso negado. Recurso negado (TJSP; Apelação Cível 1006006-68.2023.8.26.0529; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2025; Data de Registro: 28/04/2025)*

*AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Mérito – Autora vítima de furto de cartão fora do estabelecimento bancário – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade civil – Operações bancárias realizadas por terceiro que destoam do padrão de consumo da requerente e geravam suspeita de fraude, em razão da proximidade temporal entre as compras – Ausência de bloqueio preventivo – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Danos morais configurados – No caso concreto, a autora sofreu abalo psíquico considerável, tendo sido privada da integralidade de seu salário, fazendo jus a indenização – Quantum de R\$ 5.000,00, arbitrado pela*

*sentença, adequado à luz dos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1038374-57.2021.8.26.0576; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024)*

Configurada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com o dano experimentado, impõe-se o dever de indenizar. O dano material está devidamente comprovado pelos extratos bancários, no montante de R\$ 15.830,00, valor que deve ser integralmente restituído ao autor.

Além disso, quando o consumidor se vê compelido a arcar com os efeitos patrimoniais de fraude praticada por terceiros, a lesão nem sempre se limita à esfera material, podendo haver também danos morais.

No caso concreto, a conduta da requerida após a comunicação da fraude acarretou lesões extrapatrimoniais. Mesmo diante de contestação administrativa tempestiva, acompanhada de boletim de ocorrência lavrado no dia seguinte aos fatos, a instituição financeira limitou-se a indeferir o pleito do consumidor, sob o argumento genérico de que as operações teriam sido realizadas com cartão físico e senha pessoal, mantendo a integralidade dos débitos e obrigando o requerente a suportar valores que não reconhece.

Essa postura omissiva perpetuou a lesão patrimonial e agravou o sofrimento do consumidor, que se viu desamparado justamente pela instituição à qual confiou a guarda de seus recursos e à qual pagava, mensalmente, seguro destinado a cobrir hipóteses de perda, roubo e furto de cartão. A contradição entre a cobrança reiterada do prêmio securitário e a recusa de qualquer providência reparatória evidencia o descaso da requerida para com o consumidor.

Não se acolhe, todavia, como reforço à configuração dos danos morais, a tese de desvio produtivo do consumidor. A petição inicial refere-se genericamente a "longo e desarrazoado período" dispendido para resolver o problema, porém os fatos narrados indicam apenas a apresentação de uma contestação administrativa perante a central de atendimento, seguida do indeferimento. Não foram descritos múltiplos contatos, protocolos sucessivos, exigências documentais reiteradas ou outras circunstâncias que permitam dimensionar a efetiva perda de tempo útil. Assim, a alegação de desvio produtivo carece de substrato fático suficiente.

Reconhecidos os danos morais pelos fundamentos da violação aos direitos da personalidade e da conduta omissiva e contraditória da instituição financeira no tratamento pós-fraude, cabe fixar o *quantum* indenizatório, com observância do duplo caráter que lhe é atribuído pelo ordenamento jurídico: compensar adequadamente o sofrimento experimentado pela vítima e desestimular a

reiteração da conduta lesiva pelo ofensor, sem, contudo, configurar enriquecimento indevido do lesado.

No caso em exame, considero, de um lado, a gravidade da falha na prestação do serviço, consubstanciada na ausência de mecanismos de bloqueio diante de operações manifestamente atípicas, e a postura da instituição financeira após a comunicação da fraude, que se limitou a indeferir a contestação administrativa e a manter a integralidade dos débitos, agravando o dano suportado pelo consumidor. De outro lado, levo em conta que o dano moral, embora configurado, não envolveu inscrição em cadastros restritivos de crédito, exposição pública do requerente ou outras circunstâncias agravantes que justifiquem fixação em patamar mais elevado.

Considero, ainda, a capacidade econômica das partes, tratando-se a requerida de instituição financeira de grande porte, para a qual o valor fixado deve representar efetivo desestímulo, e não mera despesa operacional absorvível sem qualquer repercussão em suas práticas. Ao mesmo tempo, a indenização não pode se converter em fonte de enriquecimento sem causa para o requerente, devendo guardar proporcionalidade com a extensão do dano efetivamente sofrido.

À luz desses parâmetros, e em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado para compensar o abalo extrapatrimonial experimentado pelo requerente e, simultaneamente, reprimir a conduta negligente da requerida, em consonância com os valores determinados em casos análogos de fraude bancária.

Em suma, a apelação interposta pelo autor comporta provimento, para os seguintes fins: **a) condenar** a cooperativa de crédito apelada a restituir ao autor a quantia de R\$ 15.830,00 (quinze mil, oitocentos e trinta reais), a título de danos materiais, com correção monetária pelo IPCA desde a data do golpe e juros de mora pela SELIC, deduzido o IPCA, a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual; **b) condenar** a cooperativa de crédito apelada a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, com correção monetária pelo IPCA a partir da data de publicação deste acórdão e juros de mora pela SELIC, deduzido o IPCA, desde a data da citação.

Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados integralmente pela cooperativa de crédito apelada, com honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, já considerada a fase recursal.

Ante o exposto, voto por **dar** provimento ao recurso.

**Gustavo Santini Teodoro**  
**Relator**