



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000216180**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039413-91.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO BRADESCARD S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada PAULA GIULIANO GALEANO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 13 de março de 2026.

**REBELLO PINHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO nº 52083**

**Apelação Cível nº 1039413-91.2023.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível do Foro Central**

**Apelantes: Banco Bradescard S/A e outro**

**Apelado: Paula Giuliano Galeano**

ATO ILÍCITO – Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras réis, consistente: (a) no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização das operações indevidas, especificadas na inicial e objeto da ação, em valor, que muito diferem das transações regularmente efetuadas pela parte autora consumidora; e (b) na insistência na cobrança indevida, objeto da ação, por débito relativo a lançamentos fora do padrão de consumo da parte autora, que, mesmo depois de informada do ocorrido, a ré insistiu em adotar - Reconhecida a inexigibilidade do débito relativo à operação descrita na inicial, de rigor, a manutenção da r. sentença, na parte em que julgou “PROCEDENTES OS PEDIDOS E RESOLVIDO O MÉRITO, na forma do art.487, I, do Código de Processo Civil, para confirmar as tutelas de urgência e: 1) declarar inexigível, em relação à autora, a transação efetuada no cartão de crédito que mantém junto aos réus, realizada no dia 25/02/2023, no valor de R\$59.000,00, bem como de todos os juros e multas relacionadas”.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Caracterizado o defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão da parte autora contra a ação de fraudadores, visto que a causa determinante para o evento danoso foi não terem as partes instituições financeiras agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operação manifestamente fraudulenta, com valores fora do perfil da parte autora, em condições que permitiam às instituições financeiras terem ciência da inexigibilidade de tais valores, por ter a parte autora buscado solucionar a questão administrativamente, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação das partes réis na obrigação de indenizar a autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

DANOS MORAIS - Manutenção da condenação dos réus ao pagamento, solidariamente, de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$7.590,00, incidência de correção monetária a partir da data da prolação da r. sentença

recorrida - O descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão da parte autora contra a ação de fraudadores, visto que a causa determinante para o evento danoso foi não terem as partes instituições financeiras agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operação manifestamente fraudulenta, com valores fora do perfil da parte autora, em condições que permitiam às instituições financeiras terem ciência da inexigibilidade de tais valores, por ter a parte autora buscado solucionar a questão administrativamente, constitui fato gerador de dano moral, porquanto, é fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 455/459, acrescenta-se que a ação foi julgada nos seguintes termos: “JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS E RESOLVIDO O MÉRITO, na forma do art.487, I, do Código de Processo Civil, para confirmar as tutelas de urgência e: 1) declarar inexigível, em relação à autora, a transação efetuada no cartão de crédito que mantém junto aos réus, realizada no dia 25/02/2023, no valor de R\$59.000,00, bem como de todos os juros e multas relacionadas; e 2) condenar solidariamente os réus a pagarem à autora, a título de indenização por danos morais, a importância de R\$7.590,00, a ser acrescida de correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença, além de juros de mora de acordo com a Selic, descontado o IPCA, respeitando-se, sempre, a taxa zero, quando negativo, a partir da citação. Em razão da sucumbência, arcarão os réus solidariamente com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 10% sobre o proveito econômico alcançado (somatória do valor declarado inexigível - descontado o estorno parcial de R\$5.218,61 - ao valor dos danos morais), devidamente atualizado, nos termos do art.85, §2º, do Estatuto Processual Civil. Fica deferido o levantamento dos valores incontroversos depositados nos autos pelos réus”.

Apelação da parte ré (fls. 463/494), sustentando que: (a) ausência dos requisitos para confirmação dos efeitos da tutela antecipada; (b) “insta destacar que a parte autora confessa que realizou a inserção do cartão e senha na maquininha do suposto golpista, ou seja, o banco não teve nenhuma participação nos fatos narrados. Assim, a alegação de golpe é fato CONTROVERSO. Localizamos a despesa motivo da lide lançada na fatura do mês 04, e conforme tela disponibilizada pelo sistema do banco, foi possível identificar que a transação classificada como 05 trata-se de uma compra realizada com CHIP e SENHA cujo lançamento é oriundo de um Estabelecimento credenciado ao Adquirente ADYEN, e

a transação trafegou pela Bandeira até o Banco”; (c) “após a abertura do CHARGEBACK as informações são repassadas ao Estabelecimento, via players, tendo em vista que o mesmo é o detentor das informações sobre a transação da compra do produto/serviço. Assim, no presente caso, após a contestação via CHARGEBACK, o Estabelecimento ante a ausência de documentos comprobatório da autoria da transação, enviou para a Instituição Bancária, via players, o crédito para estorno na fatura da parte autora, zerando o lançamento não reconhecido”; (d) “em análise interna, foi possível verificar através da tela disponibilizada, que se trata de uma transação SEGURA COM CHIP E SENHA, ou seja, realizada em uma maquineta que possui cadastro aprovado e ativo junto ao Adquirente, que é participante do fluxo de autorização de transação, para finalização da compra do produto/serviço”; (e) “verifica-se que não se pode alegar qualquer falha na prestação de serviços pelo Banco Réu, até porque, não seria crível reconhecer qualquer alegação de fraude na transação ocorrida, quando a Parte Autora, em momento algum, esclarece como supostamente terceiros poderiam ter acesso à sua senha pessoal, única forma que lograriam ter sucesso em realizar as operações. Conclui-se, portanto, que não pode prosperar o pedido de restituição da transação realizada pela Parte Autora com chip e senha, já que inexistente falha na prestação de serviços. E, assim sendo, nenhuma mácula pode ser imputada ao Banco Réu”; (f) excludente de responsabilidade, em razão de fato de terceiro; (g) excludente de responsabilidade, em razão da culpa exclusiva da vítima; (h) inexistência dos requisitos ensejadores do dever de indenizar, tratando-se de mero dissabor; (i) subsidiariamente, a redução do quantum arbitrado.

O recurso foi processado, com apresentação de resposta pela parte apelada (fls. 503/519), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente.

2. Mantém-se a r. sentença.

2.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOSÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1 - **Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de**

cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander"). 3 - Reconhecimento do nexos causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau." (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: **"Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários.** Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. **Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1694), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas."** ("Direito Bancário", RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

2.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposo, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

2.3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, conseqüentemente, não têm o

condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. **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.** 2. Recurso especial provido” (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – **Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).****

2.4. Em demandas promovidas por correntistas

imputando movimentações e pagamentos indevidos, em conta corrente, mediante serviço disponibilizado pelo banco via canal telefônico ou mediante uso de cartões eletrônicos, incumbe a este provar que as operações foram realizadas regularmente, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico, por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, *caput*, do CDC, e art. 333, II, do CPC/1973 (correspondente ao art. 373, II, do CPC/2015).

Nesse sentido, a orientação: **(a)** dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site: **(a.1)** “Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova. - **É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.** Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 727843/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 15/12/2005, DJ 01/02/2006 p. 553 RDDP vol. 40 p. 145, o destaque não consta do original); e **(a.2)** “DECISÃO (...) **O acórdão recorrido encontra-se em consonância com o entendimento preconizado por esta Corte no sentido de que, nas ações declaratórias negativas, cabe à parte adversa a comprovação do ato ou fato negado pelo autor.** Nesse sentido: "PROCESSO CIVIL. ÔNUS DA PROVA. FATO AFIRMADO PELO AUTOR E CONFESSADO PELO RÉU. DESNECESSIDADE DE PROVA. CPC, ARTS. 333 E 334. PRECEDENTES. RECURSO DESACOLHIDO. I - **Em regra, o ônus da prova incumbe a quem alega o fato, sendo desnecessário provar os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, sendo igualmente certo, até porque proclamado pela lei, que, salvo nas declaratórias negativas, ao autor cabe a prova dos fatos constitutivos, e ao réu a prova dos fatos extintivos, impeditivos ou modificativos.** II - Tendo o acórdão concluído pela suficiência das provas dos autos para julgar procedente o pedido, o reexame do conjunto probatório resta vedado a esta instância especial, a teor do enunciado nº 7 da súmula/STJ." (REsp 161.629/ES, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJ 21.02.2000) Nego provimento ao agravo.”(Ag 650254/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, data da publicação: 21/09/2007, o destaque não consta do original); e **(b)** de Luiz Paulo da Silva Araújo Filho: “Assim, por exemplo, em ações nas quais alegue o consumidor que houve saques irregulares em sua conta corrente ou em sua caderneta de poupança, e o banco conteste afirmando que os saques foram feitos por cartão magnético, decerto do cliente. **O tema tem sido frequentemente analisado pela jurisprudência à luz da inversão do ônus da prova, em bora, a rigor, devesse ser tratado como simples alegação de defeito do serviço, desde que devidamente interpretada a expressão 'quando não fornece a segurança [neste caso patrimonial] que o consumidor dele pode esperar, constante do §1º do art. 14 do CDC, hipótese em que, para não ser responsabilizado, competiria ao banco provar que 'o defeito inexistente' (v. o §3º, I, do art. 14).** Seja como for,

também é admissível a inversão do ônus da prova, porque há notícias de saques efetuados com cartões 'clonados', além de outras falcatruas na realização de saques fraudulentos, sendo a alegação do consumidor, portanto, verossímil. Mesmo que não se considerasse verossímil a alegação, a hipossuficiência do consumidor é manifesta, porque não se pode negar a sua inferioridade, uma vez que não tem ele acesso aos conhecimentos técnicos do projeto ou do processo utilizado na execução do serviço, nem tem condições, ele mesmo, de tomar as medidas necessárias para evitar esse tipo de incidente, como poderia fazê-lo o banqueiro. Dessa forma, deve o juiz inverter o ônus da prova em benefício do consumidor, se não entender, simplesmente, que compete ao banco provar que o defeito na prestação do serviço não existiu. **Não procederia, neste, eventual alegação do banco de que a prova lhe é impossível, ou extremamente difícil, porque para garantir ao cliente a segurança que do serviço se poderia esperar, e para assumir os riscos da atividade econômica, competiria ao banco tomar todas as medidas de controle possíveis. Nos Estados Unidos, *verbi gratia*, há anos os 'caixas eletrônicos' ou 'bancos 24 horas' são equipados com câmeras de filmagem ou máquinas fotográficas, que registram as imagens durante o funcionamento ou a intervalos de segundos. Do consumidor, em qualquer caso, é que não se pode exigir a prova diabólica de que não sacou o dinheiro**". ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", 2ª ed., Saraiva, 2009, SP, p. 15/16, o destaque não consta do original).

2.5. Reconhece-se a existência de falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras réas, consistente: (a) no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização das operações indevidas, especificadas na inicial e objeto da ação, em valor, que muito diferem das transações regularmente efetuadas pela parte autora consumidora; e (b) na insistência na cobrança indevida, objeto da ação, por débito relativo a lançamentos fora do padrão de consumo da parte autora, que, mesmo depois de informada do ocorrido, a ré insistiu em adotar.

Diante das alegações das partes e da prova constante dos autos, reconhece-se:

**(a)** em 25/02/2023, data próxima a seu aniversário (27/02), a Requerente recebeu ligação de um suposto atendente, que se identificou como representante da empresa Boticário, informando que em virtude de seu aniversário, ela seria presentada com um brinde enviado pela empresa, e que mais detalhes de confirmação seriam encaminhados via WhatsApp. Ressalte-se aqui que o suposto funcionário do Boticário tinha conhecimento de diversas informações pessoais da Requerente, tais como nome completo, idade, nome dos genitores e até endereço, informando-lhe que um motoboy seria enviado para entrega de seu "brinde" (cf. fls. 03);

**(b)** convencida de que se tratava de uma gratificação por seu aniversário, a Requerente aguardou o contato do funcionário, que aconteceu logo em sequência, via WhatsApp (fls. 03);

**(c)** ao descer à portaria de sua residência, a Requerente recebeu o suposto motoboy enviado pela empresa, que portava uma caixa contendo o brinde mencionado. Contudo, antes de formalizar a entrega, o motoboy questionou à Requerente se esta estava disposta a pagar o frete pelo serviço, no valor de R\$5,00, caso contrário, este teria que suportar os gastos com a entrega. Não vendo problemas na situação, a Requerente prontamente concordou, sugerindo o pagamento com seu cartão de crédito Bradesco/Amex (cf. fls. 04);

**(d)** na primeira tentativa, a Requerente confirmou o valor na máquina de cobrança, onde constava o valor informado, todavia, após muita demora, o pagamento falhou, sendo informada pelo entregador que por motivos de ausência de sinal, tal situação era comum. Na segunda tentativa, a Requerente confirmou novamente o valor, e após digitar sua senha, a compra aparentemente havia sido concluída. Nesse momento, o motoboy retornou para sua motocicleta de forma abrupta, sem dar mais satisfações à Requerente, levando inclusive a caixa que carregava em sua posse, contendo o suposto brinde que lhe seria entregue (cf. fls. 04);

**(e)** diante da atitude suspeita, a Requerente imediatamente retornou para seu apartamento, e, ao verificar seu aparelho celular, foi surpreendida com a notícia de uma compra aprovada no valor de R\$59.000,00 (cinquenta e nove mil reais) em seu cartão de crédito (cf. fls. 05 e 28);

**(f)** atônita, a Requerente notou ainda em seu WhatsApp uma mensagem recebida pela correqueira Bradesco, buscando confirmação de uma compra no valor de R\$9.500,00 (nove mil e quinhentos reais). Prontamente, a Requerente negou a conclusão da compra (cf. fls. 05 e 29);

**(g)** desesperada com a situação, a Requerente entrou imediatamente em contato com a parte Requerida, no intuito de informar o golpe sofrido, bem como contestar a compra realizada, tendo sido aberto protocolo de número '230225143148090', no qual solicitou-se à Requerida que encaminhasse boletim de ocorrência para o setor responsável via e-mail (fls. 05);

**(h)** a Requerente prontamente registrou boletim de ocorrência, e assim que foi emitido, em 27/02/2023, encaminhou à Correqueira Bradesco, conforme solicitado (fls. 24/25);

**(i)** após o envio da documentação, a Requerente passou a contatar a parte Requerida em diversas oportunidades, tendo inclusive anotado alguns dos vários números de protocolo, sempre que lhe eram fornecidos. Em 07/03/2023, a Requerente constatou o estorno parcial de R\$5.218,61 em sua fatura de abril/2023, e ao questionar o motivo à parte Requerida, obteve respostas inconclusivas a princípio, ficando mais uma vez desamparada diante da situação desesperadora que experienciava. Somente em 17/03/2023 a parte Correqueira informou que só seria possível recuperar a quantia parcial acima indicada, não dando mais informações acerca dos valores pendentes na fatura da Requerente, na ordem de R\$53.781,39 (cf. fls. 06);

(j) não conformada com a situação, a Requerente abriu em 22/03/2023 novo protocolo perante a Ouvidoria, de nº 328810422. Por fim, em 27/03/2023, a Requerente recebeu resposta via contato telefônico, tendo sido informada pela atendente Natalia que seu cartão seria cancelado, pois sua situação seria encaminhada para o setor de fraudes para apuração. Com a proximidade do vencimento de sua fatura (dia 04/04), não restou outra alternativa à Requerente senão o ajuizamento da presente, a fim de declarar a inexigibilidade do débito em questão (fls. 06);

(k) a operação impugnada na inicial foi realizada em valor expressivo, para o padrão dela, e fora do perfil da parte autora, visto que: (k.1) a parte ré não demonstrou a existência de constância de compras anteriores com valores próximos à objeto da presente ação, visto que as compras realizadas pela parte autora consistiam em valores baixos, sem jamais se aproximar de uma única compra no valor de R\$59.000,00 (cf. fls. 28); (k.2) as faturas anteriores àquela em que foram realizadas as operações fraudulentas variavam no valor total entre R\$1.044,26 e R\$1.861,89 (cf. fls. 21/23); e (k.5) a instituição financeira ré foi capaz de identificar e impedir uma tentativa de compra realizada no mesmo dia no valor de R\$9.500,00 e permitiu a realização de operação fraudulenta no valor de R\$59.000,00 (cf. fls. 29)

O ônus da prova da regularidade das operações ora impugnadas pela autora era das rés (CPC/2015, art. 373, II).

O defeito de serviço e culpa do réu ficou configurado, no que concerne à operação indevida, visto que: (a) não agiu com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operações fraudulentas no cartão de crédito da autora; e (b) não impediu a utilização ilícita do cartão em valor fora do perfil da autora.

Nesse sentido, quanto ao reconhecimento da existência de defeito de serviço da instituição financeira, para operações realizadas com cartão impugnadas pelo cliente, em que não demonstrada foram por ele realizadas, envolvendo valores expressivos e fora do respectivo perfil de uso, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: (a) **“DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Cartão de Crédito. Compra não efetuada pelo autor. Inexigibilidade reconhecida. Má prestação de serviços decorrente da clonagem de cartão. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de comprovação da legitimidade da operação. Aplicação dos artigos artigo 6º, inciso VIII, 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira que, ademais, responde pelos gastos manifestamente incompatíveis com o perfil dos usuários dos serviços. Sentença mantida. DANO MORAL. Inscrição em cadastros de inadimplentes decorrente do indevido apontamento que configura ato ilícito. Dano in re ipsa. Indenização devida. Pedido de redução do valor fixado negado. Sentença mantida. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Verba honorária fixada em 20% sobre o valor da causa. Redução. Impossibilidade. Fixação que deve corresponder a valor compatível que remunere com dignidade o trabalho desenvolvido pelo profissional.**

Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (38ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1037763-87.2015.8.26.0100, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 28/06/2017, o destaque não consta do original); **(b)** “**INDENIZAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – DESPESAS IMPUGNADAS – USO INDEVIDO MEDIANTE FRAUDE – TRANSAÇÕES QUE FOGEM AO PERFIL DO CORENTISTA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO, CONSIDERADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – INSCRIÇÃO DO NOME EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - DANO MORAL CONFIGURADO – MONTANTE ADEQUADO – APELAÇÃO IMPROVIDA**” (22ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1000446-21.2016.8.26.0003, rel. Des. Matheus Fontes, j. 22/06/2017, o destaque não consta do original); e **(c)** “**Ação declaratória c/c indenização – Transações com cartão de crédito da autora – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva da ré – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do empreendimento – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC – Incontroversa a utilização do cartão de crédito da autora para realização de transações financeiras por terceiros – Requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de todas as cautelas para que dados pessoais da autora não chegassem ao conhecimento de terceiros e tampouco coibir a consumação de gastos manifestamente incompatíveis com o padrão de consumo (perfil) da autora (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexigibilidade do débito bem reconhecida – Recurso negado. Dano material – Dano material não demonstrado – Recurso provido. Dano moral – Sentença não reconheceu dano moral – Recurso não conhecido. Recurso provido em parte, na parte conhecida.**” (13ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1011157-95.2015.8.26.0011, rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 21/09/2016, o destaque não consta do original).

Quanto ao reconhecimento da responsabilidade do banco nos casos de “golpe da maquininha”, com aprovação de transações em valores fora do perfil da vítima, adota-se a orientação dos julgados deste Eg. Tribunal de Justiça, para casos análogos: **(a)** “**INDENIZAÇÃO. "Golpe da maquininha". Fraude em operação realizada por meio de cartão de crédito. Relação de consumo. Operação realizada que não corresponde ao perfil da cliente, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Ademais, os elementos dos autos indicam que a autora não concorreu para a realização do golpe. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito. Configurada. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Corte. Sentença reformada, em parte. RECURSO PROVIDO da autora e RECURSO DESPROVIDO do réu.**” (38ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1003658-37.2023.8.26.0704, rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 08/11/2024, o destaque não consta do original); **(b)** “**Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Golpe da maquininha. Aplicação do CDC. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal**

**de Justiça. Operações fraudulentas. Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Falha em sistema antifraude. Operações sequenciais e fora do perfil todas para o mesmo destinatário. Responsabilidade configurada. Reparação do dano material, de rigor. Sentença mantida. Recurso não provido, com majoração da verba honorária de sucumbência” (22ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1035171-81.2022.8.26.0114, rel. Des. Hélio Nogueira, j. 31/10/2024, o destaque não consta do original); e (c) “APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória por danos morais. Operações bancárias fraudulentas. Cartão de débito e crédito. Autores que foram vítimas do chamado "golpe da maquininha". Sentença que julgou os pedidos procedentes para declarar a inexigibilidade da transação e condenar o banco a indenizar pelo dano moral no valor pleiteado de R\$ 10.000,00 para os dois autores. Apelo do banco correu. Sem razão. Preliminar de ilegitimidade passiva não acolhida. Teoria da asserção, será considerada parte legítima para figurar no polo passivo da demanda quando houver identificação entre os titulares dos direitos e obrigações. Mérito. 1) Consumidores que foram vítimas do "golpe da maquininha". Transações que caracterizam uso fora dos seus padrões médios. Inobservância ao perfil dos correntistas. 2) Inexistência de culpa exclusiva dos consumidores. Instituição financeira que apresentou falha em sua segurança, não cabendo ao cliente arcar integralmente com os prejuízos, ainda que concorra com parte da culpa. Aplicabilidade do CDC. 3) Dano moral. Ocorrência. Aqui, de rigor, o reconhecimento do dano moral causado aos consumidores que suportaram o prejuízo material e buscaram solução extrajudicial diretamente com os demandados, mas não obtiveram justificativa adequada sobre o motivo das transações bancárias serem consideradas lícitas pelos bancos requeridos. Inércia dos réus em solucionar o vício do serviço na via extrajudicial, obrigando os consumidores a demandar em juízo. Dano moral caracterizado. Apelo do correu desprovido” (20ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004269-79.2024.8.26.0566, rel. Des. Roberto Maia, j. 26/10/2024, o destaque não consta do original).**

Nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial da parte autora, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade dos réus, sendo, a propósito, relevante salientar que a conduta da parte autora, na espécie, não configurou a excludente de responsabilidade das partes réus instituições financeiras por ato exclusivo da vítima (CDC, art. 14, § 3º, do CDC),

Em sendo assim, é de se reconhecer a existência de falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão magnético da parte autora, falha esta que permitiu a ação de fraudadores.

2.6. Reconhecida a inexigibilidade do débito relativo à operação descrita na inicial, de rigor, a manutenção da r. sentença, na parte em que julgou “PROCEDENTES OS PEDIDOS E RESOLVIDO O MÉRITO, na forma do art.487, I, do Código de Processo Civil, para confirmar as tutelas de urgência e: 1)

declarar inexigível, em relação à autora, a transação efetuada no cartão de crédito que mantém junto aos réus, realizada no dia 25/02/2023, no valor de R\$59.000,00, bem como de todos os juros e multas relacionadas”.

2.7. Caracterizado o defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão da parte autora contra a ação de fraudadores, visto que a causa determinante para o evento danoso foi não terem as partes instituições financeira agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operação manifestamente fraudulenta, com valores fora do perfil da parte autora, em condições que permitiam às instituições financeiras terem ciência da inexigibilidade de tais valores, por ter a parte autora buscado solucionar a questão administrativamente, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar a autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

2.8. Mantém-se a condenação dos réus ao pagamento, solidariamente, de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$7.590,00, incidência de correção monetária a partir da data da prolação da r. sentença recorrida.

2.8.1. O descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão da parte autora contra a ação de fraudadores, visto que a causa determinante para o evento danoso foi não terem as partes instituições financeiras agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a realização de operação manifestamente fraudulenta, com valores fora do perfil da parte autora, em condições que permitiam às instituições financeiras terem ciência da inexigibilidade de tais valores, por ter a parte autora buscado solucionar a questão administrativamente, constitui fato gerador de dano moral, porquanto, é fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

2.8.2. Quanto à quantificação da indenização por danos morais, adota-se a seguinte orientação: **(a)** O arbitramento de indenização por dano moral reconhecido deve considerar a condição pessoal e econômica do autor, a potencialidade do patrimônio do réu, bem como as finalidades sancionadora e reparadora da indenização, mostrando-se justa e equilibrada a compensação pelo dano experimentado, sem implicar em enriquecimento sem causa do lesado; e **(b)** “A fixação do valor da indenização, devida a título de danos morais, não fica adstrita aos critérios do Código Brasileiro de Telecomunicações” (STJ-4ª Turma, AgRg no Ag 627816/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, v.u., j. 03/02/2005, DJ 07.03.2005 p. 276, , conforme site do Eg. STJ).

2.8.3. “Quanto ao emprego do salário mínimo como critério de indexação do valor da indenização, o recurso merece parcial acolhida. Reproduzo, por esclarecedora, a ementa do RE 409.427-AgR, Relator Ministro Carlos Velloso: "CONSTITUCIONAL. INDENIZAÇÃO: SALÁRIO-MÍNIMO. C.F., art. 7º, IV. I. - Indenização vinculada ao salário-mínimo: impossibilidade. C.F.,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 7º, IV. O que a Constituição veda -- art. 7º, IV -- é a fixação do quantum da indenização em múltiplo de salários-mínimos. STF, RE 225.488/PR, Moreira Alves; ADI 1.425. A indenização pode ser fixada, entretanto, em salários-mínimos, observado o valor deste na data do julgamento. A partir daí, esse quantum será corrigido por índice oficial. II. - Provimento parcial do agravo: RE conhecido e provido, em parte." Cito, no mesmo sentido, os REs 270.161, Relatora Ministra Ellen Gracie; 225.488, Relator Ministro Moreira Alves; e 338.760 Relator Ministro Sepúlveda Pertence. Assim, frente ao art. 557, § 1º-A, do CPC, dou parcial provimento ao recurso apenas para desvincular o quantum indenizatório do valor do salário mínimo, devendo ser considerado o vigente na data da condenação, a ser atualizado monetariamente pelos índices legais. Publique-se. Brasília, 26 de outubro de 2004. Ministro CARLOS AYRES BRITTO Relator" (RE 430411 / RJ, rel. Min. Carlos Ayres Britto, DJ 30/11/2004 PP-00110, conforme site do Eg. STF).

Nos termos da Súmula 362 do STJ, "a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento".

2.8.4. Considerando os parâmetros *supra* indicados, e buscando assegurar à parte lesada a justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, mostra-se, na espécie, razoável a indenização de danos morais fixada na quantia de R\$7.590,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento.

Observa-se que, na data da prolação da r. sentença, 18.08.2025, o valor do salário-mínimo era de R\$1.518,00, daí por que a indenização arbitrada correspondia a aproximadamente 02 salários-mínimos.

3. Prejudicado o pedido de revogação da tutela antecipada em sede de sentença, ante o julgamento do presente julgamento.

4. Desprovido o recurso, em razão da sucumbência recursal da parte ré, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majora-se de 10% para 12% o percentual fixado pela r. sentença contra ela, parte autora, por se mostrar adequado ao caso dos autos.

5. Em consequência, o recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária nos termos *supra* especificados.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator