



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000309862

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044637-42.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIA RUTH CARDOSO DA LUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 47719 - Digital
APEL.Nº: 1044637-42.2025.8.26.0002
COMARCA: São Paulo (9ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)
APTES. : “Banco do Brasil S.A.” (réu), Maria Ruth Cardoso da Luz (autora)
APDOS. : Os mesmos

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - “Golpe do cartão trocado” - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima - Falha na prestação de serviços do banco réu caracterizada, todavia, pela não detecção e bloqueio da transação efetuada no cartão de crédito, no valor de R\$ 19.280,00, em padrão destoante do perfil da correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade da transação impugnada.

Responsabilidade civil - Dano moral - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora - Cobrança relativa à compra ilegítima que não configura, por si só, dano moral puro - Ausência de prejuízo econômico ou inserção em cadastro restritivo - Mero aborrecimento - Pedido de indenização por danos morais rejeitado.

Litigância de má-fé - Configuração - Alteração da verdade dos fatos (art. 80, II, atual CPC) pelo banco réu ao tentar induzir o juízo a erro com documentos impertinentes - Sanção devidamente aplicada - Pedido da autora de majoração da multa afastado - Sanção de 3% sobre o valor da causa, ou seja, sobre R\$ 39.280,00, que se mostrou razoável e proporcional, considerando-se que a conduta, embora reprovável, não se mostrou crucial para o deslinde da causa - Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelo da autora e apelo do banco réu desprovidos.

1. Trata-se de apelos (fls. 265, 306/307), interpostos, tempestivamente, da sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais (fls. 235/239), de rito comum, movida por Maria Ruth Cardoso da Luz em face de “Banco do Brasil S.A.” (fls. 1/20).

Constou da parte dispositiva da sentença que:

“Ante o exposto, convalido a liminar em definitiva, para julgar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcialmente procedente a ação a fim de tornar inexigível a cobrança da operação de compra no cartão de crédito da autora consistente na compra – espúria - de R\$ 19.280,00 (dezenove mil duzentos e oitenta reais) parcelada em 5 (cinco) vezes de R\$ 3.856,00 (três mil oitocentos e cinquenta e seis reais), objeto da lide” (fls. 237/238).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“As partes são reciprocamente sucumbentes, portanto, arcam com metade das custas e despesas existentes. Quanto à honorária, arca a ré com 15% sobre o valor dado à causa em favor da autora. Por seu turno, a autora, sucumbente no pleito de danos morais, arca com 15% do valor postulado a este título em favor da ré” (fl. 238).

Em sede de embargos aclaratórios (fls. 243/244), o banco réu foi condenado no pagamento de multa por litigância de má-fé, fixada em 3% sobre o valor corrigido da causa (fls. 260/261).

Sustentou o banco réu em suas razões recursais, em síntese, que: há falta de interesse de agir; a autora não precisava ter recorrido ao Judiciário, pois a via extrajudicial não foi esgotada; não estavam presentes os requisitos para a concessão da liminar; a multa de R\$ 2.000,00 por cobrança é excessiva e desproporcional; a transação foi legítima e validada por senha em maquininha de cartão; a operação questionada foi efetuada pela autora de livre e espontânea vontade, não existindo qualquer vício de consentimento; trata-se de culpa exclusiva da vítima; cabe ao cliente a responsabilidade pela guarda do cartão e pelo sigilo da senha; a tecnologia de chip é inviolável, não passível de clonagem; descabe a condenação quanto à litigância de má-fé, ante os fatos destacados e comprovados nos autos; cabia à autora demonstrar e provar os fatos constitutivos de seu direito, conforme determina o art. 373, inciso I, do atual CPC; a ação há de ser julgada improcedente (fls. 266/280).

O recurso do banco réu foi preparado (fls. 281, 282), havendo sido respondido pela autora (fls. 294/305).

Por seu turno, a autora alegou em suas razões recursais, em resumo, que: o pedido de indenização por danos morais deve ser acolhido, afastando-se a tese de mero aborrecimento; há de ser considerada a sua condição de pessoa idosa e hipervulnerável, a gravidade da falha e o descaso do banco réu; a multa por litigância de má-fé cabe ser majorada para 9% sobre o valor da causa; o banco réu, em sua própria apelação, reiterou a conduta desleal que originou a penalidade (fls. 308/320).

O recurso da autora foi preparado (fls. 321, 322), tendo sido respondido pelo banco réu (fls. 334/338).

Nesta instância, a autora peticionou repetidamente (fls. 340, 345, 347/349), tendo informado o reiterado descumprimento da tutela de urgência pelo banco réu.

É o relatório.

2. A preliminar de falta de interesse de agir, arguida pelo banco réu (fl. 267), deve ser repelida.

O interesse de agir da autora decorreu exatamente da recusa do banco réu em resolver a controvérsia na esfera administrativa (fl. 5), tendo negado o estorno de uma compra fraudulenta e impelido a consumidora a buscar a tutela jurisdicional para que o seu direito fosse resguardado.

3. No que tange ao cerne da demanda, os reclamos manifestados por ambas as partes não merecem prosperar.

Explicando:

3.1. Relatou a autora, na inicial da ação, que foi vítima de fraude conhecida como “golpe do taxista”, tendo o seu cartão de crédito sido trocado por outro de aparência idêntica (fls. 2/3).

Declarou a autora que, de posse de seu cartão, o estelionatário realizou uma transação de R\$ 19.280,00, valor que alegou ser incompatível com o seu perfil de consumo (fl. 8).

Acrescentou a autora que, apesar de ter comunicado o ocorrido e contestado a compra, o banco réu se recusou a estornar o valor, tendo-o lançado em sua fatura, o que configurou falha na prestação do serviço (fl. 5).

À vista disso, a autora ajuizou a presente ação, tendo requerido que fosse declarada a inexigibilidade do referido débito, bem como que o banco réu fosse condenado no pagamento de indenização pelos danos morais que alegou ter sofrido em decorrência dos fatos narrados, mais precisamente, no pagamento de valor não inferior de R\$ 20.000,00 (fl. 19).

3.2. A fraude noticiada pela autora (fls. 2/3), conhecida como “golpe do taxista” ou “golpe da maquininha”, não pode ser atribuída ao banco réu.

A instituição financeira não poderia ter evitado a fraude, assim como não poderia ter atuado para que a autora notasse os sinais que evidenciavam o ardil.

Não existe nexo causal, pois, entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima.

3.3. Todavia, a responsabilidade do banco réu exsurge de causa diversa.

Ainda que não se possa cogitar de responsabilização do banco réu pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a improcedência da ação, porque há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de seus serviços.

Conforme assinalado na sentença hostilizada:

“(…) Consta dos autos que a autora foi vítima de troca de cartão de crédito (...) quando foi pagar um taxista. Ao pagar pela corrida de R\$ 25,00, o taxista trocou o cartão de crédito, repassando à autora um igual, porém, de outra titularidade.

De posse do cartão de crédito, em verdadeiro ilícito penal, terceiros efetuaram uma compra – espúria - de R\$ 19.280,00

(dezenove mil duzentos e oitenta reais) parcelada em 5 (cinco) vezes de R\$ 3.856,00 (três mil oitocentos e cinquenta e seis reais). E observe que a autora fora comunicada e negou a transação. Todavia, insistentemente e em abuso ao consumidor, a ré promoveu a cobrança em fatura” (fl. 236).

Como o banco réu não se munuiu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transação em perfil destoante da autora e em elevada monta, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Ciente da enorme gama de fraudes, que, cada vez mais, assolam a segurança dos serviços bancários, o banco réu deveria dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo de transações destoantes do perfil de seus clientes, o que não ocorreu.

Como já deliberado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“(…) o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, (...), deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor” (Ap nº 1007136-08.2017.8.26.011, de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. em 9.4.2018)

Não tendo o banco réu empregado a diligência necessária ao controle preventivo do perfil de transação realizada (fls. 8/9), ele contribuiu para o sucesso da fraude.

Ademais, o banco réu não refutou a assertiva da autora de que, no próprio dia da fraude, foi contatada por um preposto da instituição financeira, que a questionou sobre a compra no valor de R\$ 19.000,00, ocasião em que a autora negou expressamente ter efetuado tal transação (fl. 3).

Se o próprio sistema de segurança do banco identificou a operação como suspeita a ponto de gerar um contato telefônico, a sua posterior validação e cobrança, mesmo após a negativa da cliente, configura o defeito no serviço.

Inviável, nesse contexto, reconhecer-se fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, como pretendeu a instituição financeira ré.

Com isso, legitima-se a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade do débito refutado (fl. 237).

3.4. Dos fatos narrados, entretanto, não se depreende a ocorrência de qualquer desdobramento capaz de gerar abalo moral à autora.

Não há prova nos autos de que tenha havido pagamento indevido, prejuízo financeiro ou inscrição desabonadora em nome da autora em razão da transação fraudulenta.

A cobrança relativa a compra ilegítima não configura, por si só, dano moral puro.

O não bloqueio, por parte da instituição financeira, de operação

realizada de forma fraudulenta ou a negativa de devolução/estorno do valor contestado não impôs à autora mais do que mero aborrecimento ou dissabor não passível de indenização em verba de dano moral.

Como decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, para ficar caracterizado o dano moral, deve ser “demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista” (REsp nº 1.573.859- SP, registro nº 2015/0296154-5, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 7.11.2017, DJe de 13.11.2017), o que não se verificou no caso em tela.

Saliente-se que, não se cuidando de dano moral puro, a prova da respectiva ocorrência cabia à autora (art. 373, I, do atual CPC), ônus do qual ela não se desincumbiu.

3.5. De outra banda, a condenação do banco réu por litigância de má-fé foi fundamentada na comprovada alteração da verdade dos fatos (fls. 260/261).

Conforme apontado pelo ilustre juiz da causa, a tentativa de induzir o juízo a erro, utilizando extratos de transações relativas ao ano de 2024 para alegar uso contínuo do cartão após a fraude ocorrida em 2025 (fl. 65), constitui fato grave e que justifica plenamente a sanção aplicada.

3.6. Porém, a multa de 3% sobre o valor da causa, ou seja, sobre R\$ 39.280,00 (fl. 20), mostra-se razoável e proporcional, não havendo motivo para sua majoração, como almejado pela autora (fl. 319).

Embora a conduta do banco réu tenha sido reprovável, a alegação falaciosa não se mostrou crucial para o deslinde da controvérsia.

A responsabilidade do banco réu fundamentou-se primordialmente na falha do dever de segurança ao ter autorizado transação manifestamente incompatível com o perfil da consumidora.

A inverdade processual, além de grosseira e facilmente refutada pela autora, não detinha o potencial de, por si só, alterar o resultado do julgamento.

3.7. Por sua vez, devem ser rejeitadas as teses do banco réu quanto à ausência dos requisitos para concessão de tutela de urgência e à aplicação de multa cominatória (fls. 268/273).

A discussão sobre os requisitos da liminar (fls. 36/37) encontra-se superada pela sentença de mérito que julgou parcialmente procedente a ação (fl. 237), confirmada por este acórdão.

Em relação à multa cominatória, a sua aplicação encontra amparo no art. 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.9.1990), assim como no art. 537, “caput”, do atual CPC.

O valor arbitrado, R\$ 2.000,00 por cobrança indevida (fl. 36), não se mostra excessivo, considerando-se a capacidade econômica do ofensor e a finalidade coercitiva da medida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afora isso, eventual excesso do montante total acumulado poderá ser revisto na fase de cumprimento de sentença, a fim de se evitar o enriquecimento sem causa.

3.8. No tocante à apuração de eventual descumprimento de decisão liminar noticiado pela autora em petições protocoladas nesta instância recursal (fls. 345, 347/349), tal matéria escapa ao objeto do presente apelo.

A efetivação da tutela provisória (fl. 36) confirmada em sentença, bem como a execução de eventual multa cominatória (“astreintes”), deve ser requerida pela parte interessada por meio de incidente próprio de cumprimento provisório de sentença, conforme preceituam os arts. 519, 536 e 537 do atual CPC e consoante já explicitado pelo MM. Juiz de origem (fl. 254).

4. Nessas condições, nego provimento às apelações da autora e do banco réu, mantendo a sentença impugnada (fls. 235/239).

Persistem as verbas de sucumbência estatuídas no decisum (fl. 238).

Ante a sucumbência recíproca reconhecida no “decisum” (fl. 238), é incabível a majoração de honorários recursais, prevista no § 11 do art. 85 do atual CPC, segundo já decidido pelo Supremo Tribunal Federal (RE nº 1.065.352 AgR-ED-EDv, Paraná, decisão monocrática proferida pelo Min. Relator EDSON FACHIN em 9.5.2022, publicada em 12.5.2022).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator