



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001305271

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1096515-71.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PRISCILLA SEMENCIO DA SILVA, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52168

APELAÇÃO Nº 1096515-71.2023.8.26.0100

APELANTE: PRISCILLA SEMENCIO DA SILVA

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUÍZA: CAMILA RODRIGUES BORGES DE AZEVEDO

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS”. Transações bancárias não reconhecidas. Autora que relata a ocorrência de dois fatos, em dias diversos. Em relação ao golpe da “troca do cartão”, a responsabilidade pelos danos não deve ser imputada ao banco, eis que o dever de guarda dele foi violado pela correntista. No tocante à clonagem do cartão, evidente a falha na prestação de serviço da instituição financeira, sendo devida a restituição do montante reclamado. Indenização por dano moral indevida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 439/444, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos da “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS” movida por **PRISCILLA SEMENCIO DA SILVA** em face do **BANCO DO BRASIL S/A**. Diante da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Embargos de declaração opostos pela autora rejeitados às fls. 459.

Apela a autora (fls. 462/473) sustentando, em síntese,



que houve falha na prestação de serviço do réu; que a responsabilidade dele é objetiva; que deve ser aplicada a Súmula nº 479/STJ; que o ônus da prova deve ser invertido; e que o réu deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 479/487.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

A autora ajuizou a presente ação objetivando a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e moral decorrentes de dois fatos, em dias diversos:

1) **25/07/2022**: afirma que efetuou uma compra no mercado Carrefour e, após efetuar o pagamento, guardou imediatamente o cartão; que após sair do estabelecimento, pegou um táxi e, ao tentar efetuar o pagamento, na máquina de cartão do taxista apareceu a mensagem: “senha não confere”; que no dia seguinte recebeu ligação do réu para tratar de transações efetivadas durante à noite e que não reconhece e que, ao se dirigir à agência bancária mais próxima de seu antigo endereço, constatou que o cartão que estava em sua posse não lhe pertencia.

2) **29/10/2022**: aduz que estava próxima à Rua da Consolação, nesta capital, e resolveu comprar uma água e um refrigerante de um ambulante; que ao digitar a senha, conferiu o valor no visor e se certificou de que ninguém estava olhando, mas ao apertar a tecla verde de “confirma”, a “tela do visor apagou”. Assevera que, no dia seguinte, recebeu uma ligação do banco perguntando se ela reconhecia uma transação de R\$ 4.000,00 no débito e outras tentativas no crédito. Afirma que tentou resolver com o banco de forma administrativa, sem sucesso.

No tocante à primeira ocorrência, em **25/07/2022**, temos que a autora foi vítima do chamado “golpe da troca do cartão” e, nesse caso, não há se falar em responsabilidade do banco.

É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula nº 479 do C. STJ¹.

No caso, porém, temos uma situação concreta em que houve a prática de crime, ocorrido fora do estabelecimento do banco

¹ 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.”



e que causou, lamentavelmente, prejuízos à autora.

Na hipótese, a autora não agiu com a diligência necessária ao entregar seu cartão a um terceiro desconhecido fora do estabelecimento bancário – ainda que para o pagamento de uma compra legítima – e não conferir os dados do plástico que lhe foi restituído pela funcionária do mercado, possibilitando a troca do cartão e tornando possível a prática das operações impugnadas.

Desse modo, resta demonstrado que a autora violou o dever de guarda, assumindo o risco das consequências de sua conduta, que contribuiu para que fosse vítima do golpe noticiado.

Confira-se entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Impugnação de transações realizadas com cartão de débito. Golpe de "troca de cartão". Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. DESCABIMENTO: Não há que se falar em falha do serviço administrativo da instituição financeira a ensejar indenização por danos materiais e morais. Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano. É responsabilidade do correntista agir com zelo e cuidado na guarda do seu cartão e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada por terceiro que teve acesso ao cartão por imprudência da autora. Cabe ressaltar que as transações realizadas com cartão de débito são operações instantâneas, nas quais o banco

não tem tempo para verificá-las e impedi-las. O banco não tem controle de perfil de seus clientes nessa operação que é automática, não podendo assim ser responsabilizado. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1002183-32.2021.8.26.0505; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 24/10/2023; Data de Registro: 24/10/2023).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Dano moral - Requerente vítima do golpe da "troca de cartão" fora do estabelecimento bancário - Autor que entregou voluntariamente seu cartão bancário a um vendedor e, após a compra, não cuidou de conferir se o plástico que lhe foi devolvido era de fato o da sua titularidade - Ausência de responsabilidade do banco - Culpa exclusiva do consumidor - Falta de cautela na guarda do cartão e da senha pessoal - Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, II, do CDC - (...) (art. 85, §§ 8º e 11, do CPC)". (TJSP; Apelação Cível 1013060-48.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2023; Data de Registro: 01/08/2023).

Assim, demonstrado que a fraude se deu por culpa exclusiva da autora, e não constatada a falha na segurança do serviço bancário, a pretensão indenizatória, em relação a essa ocorrência, é mesmo indevida.

No tocante ao segundo dia, **29/10/2022**, em que

ocorreu a “clonagem do cartão” em uma compra com um ambulante, ao contrário do que ocorreu com o “golpe da troca do cartão”, não há se falar em culpa ou falta de diligência da autora, restando caracterizada a falha na prestação de serviços do banco, que deve responder pelo prejuízo causado, no valor de R\$ 4.000,00.

Anoto que não há se falar em restituição do valor de R\$ 8,00, eis que a autora reconhece o débito, referente à compra de uma água e um refrigerante (fls. 12).

No tocante ao dano moral, sem razão a autora.

Ainda que se admita o compreensível incômodo causado a ela, não há falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas, sequer qualquer outra circunstância a ensejar a indenização por dano moral aqui pretendida.

Destaca-se que inexistente notícia que o acontecido tenha tomado maiores proporções, eis que não restou comprovado que a autora tenha sido exposta a situação vexatória e humilhante, tampouco demonstrada a violação à honra objetiva da requerente.

Anoto que a negativação do nome da autora noticiada nos autos se refere ao primeiro fato, ocorrido em 25/07/2022² e que,

² O documento de fls. 60 demonstra que a negativação ocorreu por conta de débito relativo a cartão de crédito, ou seja, em relação ao primeiro fato.

como visto, não restou verificada a responsabilidade do banco.

Sendo assim, diante da inexistência de propagação de fato depreciativo capaz de gerar dano à honra ou moral da autora, prova que a esta incumbia, por se tratar de fato constitutivo do direito (artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil), descabida a indenização pretendida.

Destarte, a r. sentença comporta reforma apenas para determinar a restituição do valor de R\$ 4.000,00, referente à clonagem do cartão da autora. O montante a ser restituído deverá ser corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde a data do evento danoso, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024. Sobre o valor atualizado, incidirão juros moratórios à taxa legal, equivalente à SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), a partir da citação, conforme dispõe o artigo 406 do Código Civil.

Tendo em vista o resultado do julgamento, cada litigante deverá arcar com as custas e despesas processuais que despendeu. Condeno a autora ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono do réu fixados em 10% sobre o valor que sucumbiu (**R\$ 21.637,79** - referente ao pedido de indenização por dano moral (R\$ 20.000,00) e ao valor requerido a título de dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

material não acolhido de R\$ 1629,79 + R\$ 8,00). Condeno o réu ao pagamento de honorários advocatícios do patrono da autora fixados em R\$ 1.000,00 (hum mil reais).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao **recurso**.

AFONSO BRÁZ
Relator