



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1097360-72.2024.8.26.0002

**Registro: 2026.0000168193**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1097360-72.2024.8.26.0002**, da Comarca de **São Paulo**, em que é **apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A**, é **apelada/apelante ANELISE SEREN CARDOSO**.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o Voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1097360-72.2024.8.26.0002

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**  
Apelação Cível nº **1097360-72.2024.8.26.0002**  
Apelante/Apelado: **Banco Bradesco S/A**  
Apelado/Apelante: **Anelise Seren Cardoso**  
Comarca: **São Paulo**  
Juíza: **Dr<sup>(a)</sup>. Fernanda Regina Balbi Lombardi**

**Voto nº 20269**

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL** - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Autora que foi vítima de ação criminosa - Golpe da maquininha - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - Dano material e moral - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO - RECURSO DA AUTORA PROVIDO.**

**VISTOS.**

1. Cuidam-se de Recursos de Apelação interpostos contra a r. Sentença de fls. 443/448, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pela d. Juíza de Direito da 15ª Vara Cível do Foro Regional II - Santo Amaro, Dra. Fernanda Regina Balbi Lombardi, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C.**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** que **ANELISE SEREN CARDOSO** promove contra **BANCO BRADESCO S/A**, para “*declarar inexigível os valores fraudulentos lançados no cartão de crédito da Autora, no montante total de R\$ 59.999,98 (cinquenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos). Em decorrência de sua sucumbência recíproca, a parte autora e a parte ré deverão arcar com o custeio das custas, despesas processuais, vedada compensação, no importe de 10% do valor da condenação como honorários advocatícios para os patronos da parte ré, ao passo que o réu deverá arcar com 10% do valor da condenação como honorários advocatícios para os patronos da parte autora, aos moldes do art. 85, § 6º do CPC.*” (fls. 447/448). Ademais, acolheu a preliminar de ilegitimidade de parte suscitada pela empresa GETNINJAS e julgou extinto o processo sem resolução do mérito em relação a ela, nos termos do art. 485, VI, do CPC.

Apela o banco réu (fls. 451/475), buscando o provimento do recurso e a reforma da sentença para que os pedidos da exordial sejam julgados improcedentes. Para tanto, aduz que não teria havido falha na prestação do serviço, uma vez que as operações impugnadas pela autora teriam sido realizadas com a utilização do cartão e a digitação da senha pessoa da autora. Salaria que seria caso de furto externo, com a incidência da excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. Por fim, assevera que inexistiria dano indenizável.

A autora também apela (fls. 481/489), visando o provimento do recurso e a parcial reforma da sentença para que o requerido seja condenado no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Sustenta, em apertada síntese, que a situação vivenciada pela autora suplantaria o mero dissabor cotidiano.

Recursos tempestivos, preparados (fls. 476/480, 490/491 e 516/517) e respondidos (fls. 495/500 e 501/508).

**É o relatório.**

**2.** Depreende-se da análise dos autos que a autora foi vítima do denominado “golpe da maquininha”, que constitui prática criminosa

na qual um terceiro se dirige ao endereço da vítima para recebimento de valor decorrente de determinado serviço e mostra o montante errado, ocultando o valor que será sacado da conta da vítima.

Nesse diapasão, evidencia-se dos autos que a autora, ao tentar efetuar o pagamento de apenas R\$ 33,00 (trinta e três reais), por conta do golpe descrito acima, teria sofrido prejuízo material no valor de R\$ 59.999,98 (cinquenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos) (fls. 17 e 23).

*In casu*, ao julgar parcialmente procedentes os pedidos da autora, a Magistrada sentenciante ponderou:

*“Insubsistente, contudo, a alegação do banco réu de ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, na medida em que o fato determinante o evento danoso foi o defeito na segurança do serviço prestado, e não a desatenção imputada à cliente em relação à fraude cometida. Isso porque as instituições bancárias têm o dever de garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores, como ocorreu no caso concreto. (...)*

*A instituição financeira requerida, no entanto, detém diversos sistemas apurados de segurança, os quais, caso estivessem operantes, poderiam ter acusado as transações fraudulentas sucessivas.*

*Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las, pois é sabido que as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinados a analisar os perfis dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelos consumidores.*

*Nesta situação, devidamente configurado o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado.”* (fls. 176).

Com efeito, não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados nas razões do recurso interposto pelo banco réu, força é convir

que a manutenção da declaração de inexigibilidade do débito é medida que se aplica.

E isto porque, a fraude é incontroversa, não importando no caso em testilha, que a operação questionada pela consumidora tenha sido realizada com uso de seu cartão magnético. Aliás, não se pode olvidar que a autora acreditou que estava pagando apenas R\$ 33,00 (trinta e três reais).

Aliás, não merece guarida a tese do réu de desatenção da autora, uma vez que a prática forense têm demonstrado que o valor que aparece na máquina de cartões pode ser manipulado.

Outrossim, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, atuante no sistema bancário, impõe que ele assuma o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação do fraudador.

Nesse diapasão, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional, notadamente porque o banco, ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem aprofite os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” **(Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627).**

Assim, também, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: “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” (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ).*

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Em suma, “*a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes*” (REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento insito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

É salutar trazer à baila, ainda, haja vista o mesmo *modus operandi*, o teor do Enunciado nº 13, da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, consolidando o seguinte entendimento:

*“No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.” (g.n.)*

Neste sentido, também, é o entendimento



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1097360-72.2024.8.26.0002

desta C. 38ª Câmara, a saber:

*“INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. "Golpe do Motoboy". Falha na prestação de serviço. Dados pessoais vazados. Gastos que se diferem do perfil usual da autora. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.”*

**(Apelação nº 1029820-86.2020.8.26.0506, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 05/07/2022, TJSP).**

Desta feita, a falha na prestação do serviço é inequívoca, já que a compra foi contestada pela autora (fls. 14/15 e 18/27), feito o Boletim de Ocorrência (fls. 28/29) e, ainda assim, o requerido não efetuou o estorno do valor descontado fraudulentamente.

Noutro giro, respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, sobreleva notar que o provimento do recurso interposto pela autora é salutar.

Não se pode descurar que o réu deve mesmo responder pelos constrangimentos e prejuízos morais sofridos pela demandante. Aliás, não obstante as inferências do requerido de que não haveria o que se falar em dano extrapatrimonial na *fattispecie*, sorte não lhe assiste, uma vez que não há o que se falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento e sentimentos íntimos que o ensejam.

Delineado o dano e nexos causal, há, pois o dever de indenizar. Desnecessário, aliás, fazer-se prova quanto à ocorrência do dano moral tendo em vista que este é *“in re ipsa”*, existindo somente pela ofensa.

Quanto ao montante, deve traduzir-se em valor que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não aceita o

comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo.

Necessita, em qualquer hipótese, ter presentes os princípios da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas, como balizas maiores na reparação devida.

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, entendo justo fixar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por derradeiro, é salutar trazer à baila que a presente Decisão, ao reformar a r. Sentença, alterou o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial, de forma que ele deverá ser redistribuído.

Ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso do réu e pelo **PROVIMENTO** do recurso da autora, para reformar em parte a sentença e condenar a parte ré no pagamento de indenização por danos morais em favor da requerente, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora a partir do v. Acórdão, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).

Alterado o ônus sucumbencial, condeno o requerido no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1097360-72.2024.8.26.0002

devidos ao patrono da autora, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor da condenação.

**LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**