



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000268250

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1099746-38.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO J SAFRA S/A, é apelado/apelante MATHEUS FELLIPE OLIVEIRA MACHADO.

ACORDAM, em 21ª 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 do autor. V.U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 23 de março de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 52288

Apelação n. 1099746-38.2025.8.26.0100

Comarca de São Paulo

Apelantes: **BANCO SAFRA S.A. e MATHEUS FELLIPE OLIVEIRA MACHADO**

Apelados: os mesmos

Juiz de Direito Dr. Henrique Inoue

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL, DECORRENTE DE TRANSAÇÕES INDEVIDAS COM CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR. O AUTOR ALEGA QUE AS COMPRAS REALIZADAS SÃO INCOMPATÍVEIS COM SEU PADRÃO DE CONSUMO E QUE QUITOU DÍVIDAS FRAUDULENTAS. A SENTENÇA DECLAROU A INEXIGIBILIDADE DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS E DETERMINOU O RESSARCIMENTO AO AUTOR.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU PELAS TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS E A OCORRÊNCIA DE DANO MORAL AO AUTOR. (I) CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. (II) RECONHECIMENTO DA CULPA CONCORRENTE DO AUTOR.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, NÃO DEMONSTRADA A CULPA DO AUTOR.

4. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DESRESPEITO AO PERFIL DO CORRENTISTA, CONFORME ENUNCIADOS 13 E 14 DO TJSP E SÚMULA 479 DO STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RÉU POR FALHA NA SEGURANÇA E DESRESPEITO AO PERFIL DO CORRENTISTA.

2. DEVER DE INDENIZAR POR DANO MORAL E RESSARCIR VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14.

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO.

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 1.010, INCISOS II E III; ART. 85, §§ 2º E 11.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1015312-38.2024.8.26.0590, REL. FÁBIO PODESTÁ, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 05/09/2025.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1010142-71.2022.8.26.0003, REL. HÉLIO NOGUEIRA, 23ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 02/03/2023.

1:- Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos, decorrente de indevidas transações efetuadas com o cartão de crédito do autor, cumulada com indenização por danos materiais e moral. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “*Vistos. MATHEUS FELLIPE OLIVEIRA MACHADO* ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais em face de *BANCO SAFRA S/A*. Em síntese, narra que em 25 de janeiro de 2024, o Autor se encontrou com amigos, e antes de voltar para casa, comprou uma água com um ambulante de rua, utilizando seu cartão de crédito emitido pelo Réu. Aponta que o vendedor entregou a água ao Autor e lhe “devolveu” o cartão de um terceiro, praticamente idêntico ao seu, também emitido pela Ré e da mesma bandeira Mastercard. Aduz que na manhã seguinte, ao acordar, por volta das 08:30h, o autor notou o bloqueio do seu cartão e abriu o aplicativo do Banco Réu, e deparou com diversas compras desconhecidas, feitas depois do pagamento da água, totalizando R\$ 18 mil, se tratando de golpe. Sustenta que as compras realizadas são incompatíveis com seu padrão de consumo. Aduz que quitou todas as dívidas, mesmo sendo fraudulentas e indevidas, e que a preposta da ré informou que R\$ 13.764,82 seria suficiente. Aponta que identificou uma cobrança inexplicável de R\$ 3.893,39 realizada pelo réu. Invoca a aplicabilidade do CDC. No mérito, requer a procedência da ação para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 e danos materiais no valor de R\$ 23.056,39. Juntou documentos. Citada, a ré apresentou contestação a fls. 245/259. Narra que inexistente qualquer conduta ilícita da ré. Aduz que todas as compras foram realizadas mediante utilização do chip do cartão e digitação da senha pessoal cadastrada, elementos de segurança que, por sua robustez, afastam qualquer falha do sistema bancário. Aponta que cabe ao titular do cartão zelar pela guarda e confidencialidade de seu cartão e de sua senha. Sustenta inexistência de danos morais ou materiais. No mérito, requer a improcedência da ação. Juntou documentos. Réplica a fls. 395/399. É o relatório.” (fls. 400/405).

A r. sentença julgou parcialmente procedente o pedido. Consta do dispositivo: “*Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos (art. 487, I, CPC) para declarar-se a inexigibilidade das transações fraudulentas no total histórico de R\$14.300,00, bem como de eventuais e indevidas cobranças de multas, juros, encargos e impostos relacionados à segunda e às seguintes transações impugnadas. Caso já pago o valor pelo autor, deverá a parte ré ressarcir o mesmo com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde os desfalques e juros*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moratórios legais desde a citação. Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro no equivalente a 10% do valor da causa, à metade para cada polo. P.I.C. São Paulo, 01 de outubro de 2025.” (fls. 400/405).

Apela o banco réu, pretendendo a reforma parcial da r. sentença, alegando culpa exclusiva da vítima e que as transações foram realizadas por meio de cartão de crédito com utilização de chip e senha pessoal da autora, não havendo falha na prestação de seus serviços ou no seu sistema de segurança. Aduz ainda, que, mesmo que se admitisse alguma espécie de deficiência na segurança, o dano decorre de fortuito externo. Requer o provimento do recurso par que a ação seja julgada totalmente improcedente. Subsidiariamente, requer que seja reconhecida a culpa concorrente do autor, com a redução proporcional do valor da condenação (fls. 415/424).

Apela o autor, pretendendo a reforma parcial da r. sentença, alegando falha no sistema de segurança do réu e desvio do perfil de consumo. Aduz, ainda, que a primeira transação, no valor de R\$ 3.700,00, também destoa do seu histórico de uso do cartão, além de ter sido efetuada em horário noturno e em curto intervalo de tempo com as demais transações realizadas na sequência. Requer o provimento do recurso para que o réu seja condenado ao ressarcimento da primeira transação fraudulenta e dos valores decorrentes da fraude, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 12.000,00. Subsidiariamente, requer que seja reconhecida sua sucumbência mínima e que os honorários sejam fixados sobre o proveito econômico obtido e não sobre o valor da causa (fls. 433/463).

Os recursos foram recebidos e contrarrazoados, com alegação de violação ao princípio da dialeticidade (fls. 471/478 e 529/542).

É o relatório.

2:- Afasta-se a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, uma vez que as razões recursais do autor combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório. Não se verificando, por isso, inépcia por violação do art. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3:- A respeito do tema objeto deste recurso, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados 13 e 14, que assim dispõem e cujas aplicações, por analogia, são cabíveis ao caso em tela:

*“Enunciado n° 13 – 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 n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.*

*Enunciado n° 14 Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como **desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ”.*

Exame dos documentos apresentados pelo banco réu a fls. 269/369 permite concluir que as transações realizadas na data de 25/01/2024 são sobremaneira atípicas em comparação com aquelas ordinariamente verificadas, mormente em se considerando os valores comparados e o único dia em que se deram.

No caso, não tendo sido demonstrada a culpa do autor, a responsabilidade do banco réu no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento bancário criou para a abertura de contas.

Ao caso aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, pág.259).

A propósito do tema, a Corte Bandeirante tem assim decidido:

“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DO RÉU – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Transações realizadas que destoam do perfil de consumo do correntista – Falha

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Súmula 479 do C. STJ – Inexigibilidade dos valores contestados – Manutenção do ressarcimento do valor transferido – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum fixado na r. sentença que não comporta redução (R\$ 5.000,00), eis que observa as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Sucumbência recursal (art. 85, § 11 do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, Apelação Cível 1015312-38.2024.8.26.0590, Rel. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 05/09/2025, grifo nosso).

*“Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c dano moral. Sentença de improcedência. Inconformismo da ré. Autora alvo de sequestro relâmpago. Cartão e senha entregues aos meliantes. **Operação suspeita e fora do perfil da correntista, compatível com uso por terceiros não autorizados. Irregularidades não detectadas pelos sistemas de segurança da ré. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Declarada a inexigibilidade da dívida objeto desta ação. Negativação indevida em órgão de proteção ao crédito. Dano moral. Caracterização "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora desde a citação. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência exclusiva da ré. Recurso provido” (TJSP, Apelação Cível 1010142-71.2022.8.26.0003, Rel. Hélio Nogueira, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 3/2/2023, grifo nosso).***

Inegável, portanto, o reconhecimento da inexigibilidade de todos os débitos



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descritos na exordial —decorrentes das transações fraudulentas —e do dever do banco réu em ressarcir o autor por todos os valores indevidamente cobrados e posteriormente quitados por ele, bem como os respectivos encargos gerados em decorrência das transações fraudulentas.

É certo que a reparação material deve abranger a totalidade do prejuízo, por isso o banco réu deve ser condenado a restituir ao autor todos os valores que ele despendeu em razão dos débitos declarados inexigíveis, que serão apurados em liquidação de sentença.

4:- Subsiste a questão da ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

Cabe deixar certo de que ao caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297, do STJ). O proceder do réu está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do referido diploma legal.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pelo banco réu. Resta-lhe, portanto, o dever de indenizar pelo dano extrapatrimonial experimentado pelo autor.

Destarte, tendo o autor verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com as indevidas cobranças, em valor de monta, em sua fatura de cartão de crédito, em patente ilicitude verificada na conduta do banco réu, mormente no que tange ao dever de cuidado e não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve ele responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

5- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o montante pretendido a título de indenização, no valor de R\$ 12.000,00, afigura-se adequado.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do banco réu e dá-se provimento ao recurso do autor para:

a) condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 12.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA;

b) condenar o réu a restituir ao autor todos os valores que ele despendeu em razão dos débitos declarados inexigíveis —os quais serão apurados em liquidação de sentença —e deverão ser atualizados pelos índices do IPCA a partir da data do correspondente pagamento e acrescidos de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Arcará ainda o banco réu com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 20% sobre o proveito econômico obtido pelo autor atualizado (valor dos débitos declarados inexigíveis somado ao montante condenatório), nos termos dos §§ 2º e 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil.

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator