



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000156635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1101365-71.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARIA APARECIDA DE ALMEIDA E SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1101365-71.2023.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO DO BRASIL S.A.

APELADO: MARIA APARECIDA DE ALMEIDA E SILVA

JUIZ: FABIO COIMBRA JUNQUEIRA

Voto nº 2690

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência em parte. Insurgência do réu. PRELIMINAR. Alegação de inadmissibilidade do recurso, por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, afastada. Não conhecidas, no entanto, as pretensões voltadas à revogação da gratuidade e afastamento do dano moral. Alegação de ilegitimidade passiva. Descabimento. Autora que formulou pedido em face da instituição financeira ré. Aferição da responsabilidade é questão relativa ao mérito. Teoria da asserção. Denúnciação da lide. Vedação. Art. 88 do CDC. MÉRITO. Autora vítima do golpe do “motoboy”. Autora que recebeu ligação de terceiro alertando-a sobre tentativa de fraude efetuada em seus cartões. Titular que, acreditando falar com preposto do banco e já estar com o cartão cancelado, sucumbiu à solicitação dissimulada de entrega do cartão a um portador com vistas a impedir a fraude. Plástico que, entretanto, continuou ativo e apto a ser utilizado. Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, destoantes do perfil de movimentação da autora, que deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira. Aplicação do Código do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco fundada, ainda, no art. 927 § único do Código Civil. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação do serviço caracterizada. Devida a restituição dos valores transferidos fraudulentamente da conta da autora. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 259/263 (declarada às fls. 269/270), dos autos da “*ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais*”¹ ajuizada por MARIA APARECIDA DE ALMEIDA E SILVA em face de BANCO DO BRASIL S.A., por meio da qual o MM Juiz

¹ R\$ 89.800,00 em julho de 2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgou “*parcialmente procedente os pedidos para o exato fim de declarar inexigível os valores de R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais) e R\$ 9.800,00 (nove mil e oitocentos reais)*”, e determinou a devolução à autora do valor de R\$ 74.800,00, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês desde a data do efetivo dano. Diante da sucumbência recíproca, determinou à cada parte o pagamento de suas custas e despesas processuais, além de honorários ao patrono da parte adversa em 10% do valor do proveito econômico (fls. 270).

Recorre o requerido (fls. 273/300).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 390/394) e respondido em fls. 367/380 (com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

A autora narrou, na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que “*em 15.09.2022 recebeu uma ligação de uma pessoa, se dizendo representante do Banco requerido, lhe pedindo para confirmar uma compra. Na mesma ocasião, afirmou que deveria cortar seu cartão de crédito e escrever uma carta de próprio punho e entregar a um portador, o que fez a autora. Tendo negado a operação, recebeu nova ligação do Banco, através do mesmo número que habitualmente o faz, tendo lhe informado que seu limite do cartão de crédito teria aumentado para R\$ 66.000,00 (sessenta e seis mil reais). Como se não bastasse o prejuízo acima, houve movimentação em desfavor da autora nos valores de R\$ 65.000,00 e R\$ 9.800,00. Pede a declaração de inexigibilidade de tal valor e a condenação do Banco a pagar danos morais em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)*”.

Após contestação, com documentos (fls. 50/150) e réplica (fls. 245/257), sobreveio a r. sentença de parcial procedência (fls. 259/263 e 269/270).

Recorre o banco réu. Preliminarmente, insiste em sua ilegitimidade para responder à demanda, posto que o fato danoso foi ocasionado “*pelo próprio descuido e ingenuidade da parte autora em conjunto*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com ação de terceiro meliante”, sustentando que “os pagamentos atacados foram efetuados PRESENCIALMENTE no autoatendimento, com seu cartão o qual emprega tecnologia de leitura de CHIP, sendo necessária digitação de SENHA pessoal e intransferível”. Ainda, impugna a concessão da gratuidade judiciária à autora. No mérito, refere que a autora foi vítima do nominado “golpe do motoboy”, pelo qual fora induzida a entregar a meliantes seu cartão bancário e senha. Argumenta com a inexistência de falha na prestação de serviços do banco, sustentando que a fraude ocorreu por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, o que elidiria sua responsabilidade (cf. art. 14, §3º, do CDC). Além disso, nega a ocorrência de vazamento de dados internos do banco e impugna suposta condenação em dano moral. Pede o provimento do recurso para o fim de reformar a r. sentença, com decreto de improcedência da demanda; alternativamente requer a “reforma da decisão para que o prejuízo material seja rateado entre as partes, tendo em vista que a Recorrida facilitou o golpe, bem como, a redução do Dano Moral fixado, levando-se em consideração os princípios da razoabilidade e proporcionalidade”, “por derradeiro, requer também a condenação da parte adversa ao pagamento das custas processual e honorário advocatícios”.

Rejeito a alegação preliminar, deduzida em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação do réu por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso, vê-se que os apelantes efetivamente direcionaram a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação do seu pedido.

Não conheço, no entanto, da alegação de inoccorrência de dano moral, porquanto referido pedido foi rechaçado na r. sentença (fls. 262), inexistindo condenação em indenização por dano moral. Não conheço, tampouco, da impugnação à gratuidade judiciária, uma vez que não foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concedida nos autos.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante. É assente na jurisprudência o entendimento de que *“(...) as condições da ação, aí incluída a legitimidade, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial”* (REsp n. 1.834.003/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019.).

No caso em análise, a autora narrou que mantém conta corrente na instituição financeira ré, de cujo serviço teria sido vítima, ressaltando a falha na prestação de serviços da instituição financeira. Assim, considerando que a autora imputou a prática de determinado ato ao banco, e formulou pedido em face dele, impõe-se a conclusão de que o apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, certo de que eventual responsabilidade, ou não, é questão atinente ao mérito.

Além disso, o requerido, como prestador de serviços, compõe a cadeia de consumo, o que por si só já o legitima para responder à demanda (CDC arts. 3º e 25º, § único).

Outrossim, sendo a hipótese a ser examinada à luz do diploma consumerista, resta vedada a denúncia da lide, nos termos do art. 88 do CDC.

Rejeito, portanto, as preliminares arguidas.

Na parte conhecida, o recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudulentamente, de cartão de crédito do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato incorrente à espécie.

Nesse sentido é a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

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,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 (REsp 727.843-SP, Rel. Ministra Nancy Andrichi, J. 15/12/2005, DJ de 01/02/2006, p. 553)

Ocorre que, a respeito, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização dos débitos contestados pela consumidora.

Importa notar que, embora a autora tenha seguido as orientações do fraudador na ligação telefônica recebida e realizado os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança sobretudo ao telefonema, visto que o suposto funcionário do banco réu aparentava ter conhecimento dos dados pessoais da autora e de sua conta bancária (por exemplo, dados pessoais, nome do gerente e dados bancários), sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Trata-se, pois, de circunstâncias que conferiram veracidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, que ensejaram a enganosa percepção da realidade pela autora.

Na sequência do contato telefônico, e entrega do plástico ao suposto portador do banco, foram realizadas compras nos valores de R\$ 65.000,00 e R\$ 9.800,00, em operações dissonantes do perfil da correntista (como se verifica dos extratos juntados em 132/144), o que evidencia a falha na prestação dos serviços. Aliás, a compra em questão, como narrado pela autora e não rechaçado pelo réu, se deu em valor superior ao limite da autora, do que se infere que o banco não apenas autorizou a compra em questão, como também aumentou o limite da autora, sem sua anuência.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao permitir a transação em tela, inclusive eventual bloqueio desta, contato do banco para confirmação da solicitação, não tendo havido observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação. A respeito, a instituição financeira não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização da transação tenha procedido com o mínimo de diligência para a concessão do crédito à recorrida.

Por outro lado, a autora bem demonstrou que, tão logo constatada a fraude, atuou diligentemente, lavrando boletim de ocorrência (fls. 16/21) e contestando as operações ao banco.

A fraude verificada, como já referido, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nessa senda, de se consignar que não é a entrega do cartão ao fraudador que possibilita a realização de compras, mas sim o sistema do banco que permite que terceiros, passando-se pelo titular do cartão, e sem a anuência deste, realizem as transações. A falha, portanto, consiste na falta de segurança do sistema do banco, e não na entrega do cartão.

Nesse sentido, já decidiu esta 11ª Câmara de Direito

Privado:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por dano moral. Autores que foram vítimas do chamado "golpe do motoboy". Entrega de cartões de crédito a estelionatários que, no breve intervalo de seis minutos, realizaram transações cujo valor supera a cifra de R\$ 40.000,00. Sentença de improcedência. Irresignação dos autores. Transações que destoam do perfil de utilização do plástico dos apelantes. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade civil. Dano material demonstrado. Dano moral. Ausência de prova. Recurso provido em parte, com determinação.

(TJSP; Apelação Cível 1108357-58.2017.8.26.0100; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2019; Data de Registro: 05/02/2019).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Gasto indevido realizado por terceiro, por meio de cartão de crédito – "Golpe da maquininha" – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula nº 297 do STJ) – Operação bancária realizada por terceiro que foi dissonante do padrão de consumo da autora – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Danos Morais não caracterizados – Autora não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito ou foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar dano de caráter extrapatrimonial – Sentença parcialmente reformada – Recurso do réu parcialmente provido, para afastar a indenização por danos morais.

(TJ-SP - Apelação Cível: 10215907020248260100 São Paulo, Relator: Marco Fábio Morsello, Data de Julgamento: 20/06/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/06/2024).

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA MAQUININHA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA PARA RECONHECIMENTO DA IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO – DESCABIMENTO – Inegável a falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira, considerando a utilização reiterada do cartão magnético do autor junto a uma mesma pessoa em curtíssimo espaço de tempo, a concluir que a operação questionada se mostrava absolutamente incompatível com o perfil de gastos do correntista, a exigir a restituição dos valores indevidamente debitados da conta corrente e cartão de crédito da vítima – Sentença mantida. Recurso do réu desprovido DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA MAQUININHA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE CONDENÇÃO DO BANCO RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESCABIMENTO – Por não ter seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, ou sido exposto a vexame ou constrangimento, não se percebendo do exame dos autos, ainda, a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar danos de caráter extrapatrimonial, não há falar em reparação por danos morais na hipótese dos autos. Sentença mantida. Recurso do autor desprovido (TJ-SP - Apelação Cível:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10138985720238260002 São Paulo, Relator: Walter Fonseca, Data de Julgamento: 21/06/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/06/2024).

Destarte, evidenciado que a fraude de que a recorrida foi vítima se deu por negligência do réu, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade do débito, com consequente ressarcimento do valor pago pela autora.

No tocante à sucumbência, bem verificada sua reciprocidade (fls. 263), determinando-se a *“cada parte pagar suas custas e despesas processuais, além de honorários devidos ao patrono da parte adversa”*, não há qualquer reparo a ser efetuado.

Ante o exposto, por meu voto, conheço em parte do recurso e, na parte conhecida, nego-lhe provimento. Em razão do que dispõe o art. 85, §11º, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu ao patrono da autora para 12% do valor da condenação.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora