



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000253965

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1186301-92.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CONSTANTINO TEIXEIRA BRANDÃO.

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

São Paulo, 23 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1186301-92.2024.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: CONSTANTINO TEIXEIRA BRANDÃO

JUÍZA: FLAVIA POYARES MIRANDA

Voto nº 3076

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Relação consumerista. Autor vítima do golpe da troca do cartão. Aplicação do CDC. Consumidor lesado por fraude aplicada através da troca do cartão. Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, que deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira. Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação. Falha na prestação do serviço caracterizada. Restituição dos valores devida. Danos morais não configurados. Transtorno que não ultrapassou o mero aborrecimento. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 91/97 dos autos da *ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais*¹ ajuizada por CONSTANTINO TEIXEIRA BRANDÃO em face de BANCO BRADESCO S/A, por meio da qual a MMª Juíza julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“(…)

Em face do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos, julgando extinto o feito com resolução de mérito, nos termos do art.487, I do NCPC, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, devendo o réu providenciar a devolução dos valores transferidos da conta bancária do autor, corrigido desde o desembolso e com juros desde a citação, bem como para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, em favor do autor, corrigido monetariamente desde esta data e com incidência de juros

¹ R\$ 16.400,00 em novembro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legais de mora computados da citação.

Em relação à correção monetária, na hipótese de não haver convenção ou previsão legal sobre o índice de atualização, será utilizada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou de índice que venha a substituí-lo, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil. Quanto aos juros moratórios, caso não tenham sido convençionados, ou tenham sido estabelecidos sem taxa específica, ou, ainda, provenham de determinação legal, será aplicada exclusivamente a taxa SELIC, vedada a cumulação com a correção monetária no mesmo período, conforme disposto nos artigos 406, caput e §§ 1º, 2º e 3º, do Código Civil.

Diante da sucumbência, o réu arcará com as custas, despesas e honorários, no importe de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do NCPC.

P.R.I.”

Recorre o réu (100/120).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 121/122), respondido (fls. 129/133) e sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O autor narrou na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que “em 26 de setembro de 2023, efetuou a compra de uma bandeja de morangos de vendedores ambulantes, oferecendo seu cartão de débito para pagamento. Após realizar duas tentativas de pagamento, o vendedor alegou que a maquininha estava com problema, tendo o autor efetuado a transação por meio de seu cartão de crédito. Ocorre que, pouco tempo depois, se deu conta de que seu cartão havia sido trocado e compareceu imediatamente à sua agência bancária, quando tomou conhecimento de que os fraudadores haviam realizado duas operações em seu cartão de débito, nos valores de R\$ 2.500,00 e R\$ 3.900,00. Tentou resolver a questão administrativamente, mas o banco recusou o pedido de devolução da quantia. Pugna, no mérito, pela declaração da inexigibilidade do débito descrito na inicial, bem como pela condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.”

Após contestação (fls. 30/51) e réplica (fls. 88/90), sobreveio a r. sentença de procedência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Insurge-se o réu, alegando, em síntese, que as transações questionadas foram regulares, pois validadas mediante uso presencial do cartão com chip e senha pessoal, confessando o próprio autor ter digitado suas credenciais na máquina do fraudador, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima. Afirma que não houve falha na prestação do serviço bancário, sendo o evento danoso decorrente da falta de cautela do correntista (que não adotou as medidas mínimas de segurança na guarda de seu cartão e sigilo de sua senha) e de terceiros fraudadores, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Insiste na inexistência de dano moral a ser indenizado, pois o ocorrido se reduz a mero aborrecimento, o qual não viola direitos da personalidade, não se configurando dano *in re ipsa*. Aduz ainda que o valor arbitrado a título de danos morais é excessivo e desproporcional. Pede *"seja dado provimento ao presente recurso de Apelação, para o justo fim de reformar a r. sentença de fls. 450/453, revertendo os ônus sucumbenciais por ser medida de bom senso e de justiça."*

Sem razão, contudo.

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, fraudulentamente, de documentos ou dados 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 a instituição 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 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 inocorrente à espécie.

Nesse sentido orientação consolidada 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, 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 Andrighi, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência.

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, mesmo diante da pronta comunicação do ocorrido, aprovou duas operações sequenciais nos valores de R\$ 2.500,00 (operação 0880315) e no valor de R\$ 3.900,00 (operação 0007040), realizadas na função débito, em valores absolutamente dissonantes do padrão de movimentação do autor *na função (visa electron)*, como se vê do extrato juntado em fls. 18/19.

Tal constatação corrobora a verossimilhança da narrativa do autor, que demonstrou comportamento diligente, providenciando a lavratura de boletim de ocorrência imediatamente após a ciência do fato, assim como comunicação ao réu (fls. 20/22 e fls. 23).

O banco réu possui o dever de verificar operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista, de modo a prevenir a concretização de fraudes.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas – uma vez que realizadas em intervalo de minutos -, ou contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação.

A fraude verificada, como já referido, insere-se no risco inerente à atividade econômica da 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, infere-se a falha na prestação do serviço, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Tal é a orientação que se consolidou no C. STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. **OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.**

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdiccional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.

4. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

6. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

8. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas;

iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 – destaques nossos.)

Nesse sentido, já decidiu esta 11ª Câmara de Direito

Privado:

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:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

20/06/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/06/2024).

Evidenciado que a fraude de que os recorrido foi vítima se deu por negligência do réu, é de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, bem como a determinação de devolução dos valores transferidos da conta bancária do autor.

No entanto, não faz jus o autor à indenização por dano moral.

Realmente, as circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque não houve indicação de maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que é inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Ainda, em hipótese análoga:

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 CONDENAÇÃO 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: 10138985720238260002 São Paulo, Relator: Walter Fonseca, Data de Julgamento: 21/06/2024, 11ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado, Data de Publicação: 21/06/2024).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito bancário decorrente de fraude e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Fraude. Golpe da "maquininha". Autora que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento, crente de que o fazia para pagar tarifa de serviço de entrega de produto, porém foi alvo de fraude mediante lançamento de valor elevado em seu cartão de crédito. Falha de serviço consistente na liberação pelo banco de valor fora do perfil de consumo da autora. Faturas do cartão de crédito juntados pela própria autora que comprovam que a operação impugnada está completamente fora de seu perfil de consumo. Ausência de provas, cujo ônus de produção era do Banco réu. Falha de serviço. Inteligência do art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral não configurado. Mero dissabor, sem ofensa de direito extrapatrimonial da autora. Indenização indevida. 4. Honorários da advogada da autora, fixados com razoabilidade e suficiência em 10% do valor da causa, -- base de cálculo esta que deve ser corrigida monetariamente desde o ajuizamento, o que ora se determina, de ofício. Inexistência de base fático-jurídica para majoração dos honorários mediante emprego do critério da equidade. 5. Sentença mantida. Recursos das partes desprovidos, com determinação

(TJ-SP - Apelação Cível: 1032334-27.2023.8.26.0564 São Bernardo do Campo, Relator: Elói Estevão Troly, Data de Julgamento: 08/05/2024, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/05/2024).

Afasta-se, portanto, a condenação em indenização por dano moral.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento ao recurso**, nos termos da fundamentação.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. O réu pagará ao patrono do autor honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, e o autor pagará ao patrono do réu honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico obtido pelo banco réu (valor fixado na sentença a título de indenização por danos morais).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora