



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000282377

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1075822-32.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ ROBERTO NOGUEIRA GUSMÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 25 de março de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.080

Apelação Cível nº 1075822-32.2024.8.26.0100

Comarca da Capital / 23ª Vara Cível

Juiz(a): Marcos Duque Gadelho Junior

Apelante(s): Banco Bradesco S/A

Apelado(a)(s): José Roberto Nogueira Gusmão

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. UTILIZAÇÃO FRAUDULENTA DO CARTÃO MAGNÉTICO DO AUTOR, VÍTIMA DO “GOLPE DO *MOTOBOY*”. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO RÉU. OPERAÇÕES ENCADEADAS FORA DO PERFIL DO CLIENTE. FRAUDE QUE PODERIA TER SIDO EVITADA SE O SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU FOSSE EFICIENTE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.

As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Aliás, se o sistema de segurança do réu fosse seguro, os dados bancários sequer poderiam ter sido obtidos pelos estelionatários. Se o réu permitiu que eles obtivessem os dados do correntista, possibilitando que ele fosse abordado por telefone, falhou na prestação do serviço e deve responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente. As operações realizadas, em valores elevados e fora do perfil do cliente, passaram despercebidas pela central de segurança e combate à fraude do réu, que deixou de inibir o curso de tais transações, mesmo após o pedido de cancelamento e bloqueio dos cartões. O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão magnético do autor. Débitos decorrentes das movimentações fraudulentas são inexigíveis.

Apelação não provida.

Vistos,

1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. obrigação de fazer e repetição de indébito, movida por JOSÉ ROBERTO NOGUEIRA GUSMÃO em face de BANCO BRADESCO S/A, julgada procedente pela r. sentença, prolatada às fls. 500/503, cujo relatório se adota.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Inconformado, o réu insurge-se às fls. 517/531, reiterando as assertivas deduzidas na contestação. Afirma que a compra com o cartão exige senha pessoal e cabia à recorrida a responsabilidade pela guarda e uso. Diz que a hipótese é de excludente de responsabilidade, haja vista a culpa exclusiva da vítima, pois deixou de confirmar as informações recebidas antes de entregar o cartão. Aduz que a instituição financeira apenas é responsável pela emissão do cartão, aprovação ou recusa da compra com base no perfil financeiro, bem como do envio das faturas, não possuindo nenhuma informação a respeito do produto/serviço adquirido pelo portador do cartão. Ressalva que o fato ocorreu em ambiente externo. Assevera que não há configuração de danos, ausentes os requisitos para configuração de responsabilidade civil. Cita jurisprudência na defesa de sua tese. Requer o provimento do apelo.

Contrarrazões às fls. 608/613.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. O autor narra na inicial que, há mais de 30 (trinta) anos, é correntista da instituição bancária ré (agência nº 0889, conta nº 77460-0), e nunca passou por qualquer situação que o desabonasse. Ocorre que, em 09/11/2023, recebeu um telefonema supostamente da central “*anti-fraude*” do réu, visando à confirmação de compras em seu cartão de crédito. Diz que o interlocutor possuía todos os seus dados pessoais, tais como nome completo, RG, CPF, endereço, além de dados bancários, compras e gastos anteriormente feitos. Após recusar a titularidade das operações, foi instruído a quebrar o cartão e entregar a um portador da instituição financeira, para que fosse submetida a uma perícia. Por fim, tomou conhecimento de que fora vítima de terceiros estelionatários que lhe aplicaram o golpe conhecido como “*fraude do motoboy*”. Diz que tão logo notificado da primeira compra, entrou em contato com o réu, solicitando o cancelamento dos cartões e imediato bloqueio (protocolo nº 231109190822180). No entanto, os inescrupulosos lograram realizar 3 (três) operações ilegítimas (compras a crédito), totalizando R\$ 203.758,28, em curto espaço de tempo. Diante disso, lavrou boletim de ocorrência perante a autoridade policial. Assevera que os gastos não correspondem ao seu perfil, caracterizando a falha nos serviços prestados pelo réu. Argumenta que a hipótese enseja reconhecimento de responsabilidade objetiva da



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

instituição financeira, a teor da Súmula 479 do STJ e do artigo 14, § 1º, II e III, do Código de Defesa do Consumidor. Pede a declaração de inexistência do débito contraído fraudulentamente e a condenação do réu à indenização do dano material emergente (R\$ 49.758,28).

O réu ofertou contestação às fls. 127/147. Acostou documentos.

Sobreveio a r. sentença de fls. 500/503 que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação, para: *“condenar o requerido: (i) ao ressarcimento do valor de R\$49.758,28, a ser atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir do ajuizamento da demanda, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e (ii) declarar a inexigibilidade da cobrança apontada nas faturas de cartão de crédito e débito do autor, no valor de R\$203.758,28. Deverá o requerido se abster de efetuar novas cobranças, sob pena de incorrer no pagamento de multa a ser fixada em fase de cumprimento de sentença. Torno definitivo os efeitos da tutela de urgência. Diante da sucumbência, o requerido arcará com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da parte adversa que arbitro no valor de 10% do valor da condenação, a ser atualizado a partir desta data”*.

Decide-se.

O autor é mais uma das inúmeras vítimas do conhecido “golpe do *motoboy*”.

Os inescrupulosos lograram realizar 3 (três) transações com uso do cartão, totalizando o valor de R\$ 203.758,28 (fls. 23/28).

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema bancário, têm-se tornado frequentes. A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

No caso concreto, o infrator acessou o sistema bancário com o cartão do autor, entregue por ele próprio ao inescrupuloso. Mas, ainda assim, o réu não se exime de sua responsabilidade pelo evento danoso.

Com efeito, as instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes.

As transações foram realizadas na mesma data do ocorrido, em 09/11/2023, a saber:

compra no valor de R\$ 11.258,28 – realizada às 18h28 no estabelecimento (Listo*911 Multi, São Paulo) com cartão VISA de nº. 4066 xxxx xxxx 0546;

compra no valor de R\$ 110.000,00 – realizada às 19h14 no estabelecimento (Nayuriliracampinas, São Bernardo) com cartão MASTERCARD de nº. 5523 xxxx xxxx 9794;

compra no valor de R\$ 82.500,00 – realizada às 19h28 no estabelecimento (AdSpazioBellezza, São Paulo) com cartão MASTERCARD de nº. 5523 xxxx xxxx 9794.

Analisando as faturas acostadas aos autos, de se admitir que as operações destoavam do perfil do consumidor, bastando verificar a média dos valores mensais dos vencimentos, que subiram consideravelmente após o lançamento das transações impugnadas (fls. 23/60 e 167/236).

É preciso evidenciar que as aludidas operações passaram despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu, que deixou de inibir o curso das transações, estranhas ao padrão de seu cliente.

Ora, o réu tem o dever de conferir a lisura da utilização do cartão magnético por seu portador, mesmo que o cartão seja operado com circuito eletrônico integrado miniaturizado (*chip*).

O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão magnético do autor, ausente qualquer tentativa de contato ou aviso ao cliente. Da mesma maneira, não foi efetivo quanto à suspensão das operações, mesmo após o pedido de cancelamento e bloqueio dos cartões.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Se o consumidor se utiliza de sistema facilitado de serviços por meio de cartão magnético, o administrador do cartão não pode prescindir de mecanismos eficientes a tornar segura sua utilização, evitando que seu titular sofra dano.

Mesmo tendo o autor entregue cartão de crédito ao criminoso, a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois, repita-se, não se cuidou de uma operação isolada, mas três transações, todas realizadas na mesma data.

Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, súmula 479).

Aliás, os dados bancários do requerente não poderiam ser obtidos pelos estelionatários se o sistema de segurança do réu fosse seguro. Se o réu permitiu que eles obtivessem os dados do correntista, possibilitando que ele fosse abordado por telefone, falhou na prestação do serviço, e deve responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente.

Assim, com fundamento nos artigos 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu deve responder integralmente pela reparação dos danos sofridos pelo requerente em consequência do defeito na prestação do serviço (operações financeiras irregulares). Ao requerido incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14 acima referido.

Portanto, o acolhimento dos pleitos formulados na exordial era mesmo medida acertada.

Nesse sentido, esta Câmara já emanou julgados, aliás, em



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

consonância ao Enunciado nº 13¹, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, a saber:

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais – ‘Golpe do Motoboy’ – Sentença de improcedência – Insurgência da parte autora – O “golpe do motoboy” exige o conhecimento de informações bancárias do correntista, as quais são de responsabilidade da instituição financeira, motivo por que esta responde pelos danos causados, sobretudo quando não bloqueia as compras e/ou saques realizados, embora sejam evidentemente suspeitos e incompatíveis com o padrão da vítima – Responsabilidade da instituição financeira, diante da falha de seu sistema de segurança – Dever de restituir o dano material - A pessoa idosa que é vítima de estelionatários devido à falha na prestação de serviço da instituição financeira e, por isso, é privada de valores essenciais para a sua sobrevivência, sofre danos morais, os quais devem ser compensados - Na fixação da indenização pelos danos morais, deve-se atentar para as circunstâncias dos fatos e das partes, evitando o enriquecimento indevido, mas proporcionando à vítima uma satisfação e ao ofensor um desestímulo à prática de condutas abusivas – Dano moral fixado em R\$ 2.500,00 para cada autor – Sentença reformada - Apelo provido” (TJSP; **Apelação Cível 1003137-18.2020.8.26.0019; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2022; Data de Registro: 17/02/2022)**

VOTO Nº 37061 AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe por meio de contato telefônico, pelo qual o fraudador detinha conhecimento de dados sigilos da Autora, especialmente sobre o cartão vinculado à sua conta bancária. Autora que foi convencida a resgatar numerário de conta poupança e a fazer empréstimo pessoal, cujos valores, em seguida, viriam a ser debitados da sua conta bancária por atuação dos fraudadores. Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Inexigibilidade do empréstimo pessoal e condenação à devolução dos

¹ - Enunciado nº 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 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”. Aprovada pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, em sessão realizada aos 22 de setembro de 2022, DJe de 17 de outubro de 2022.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

valores indevidamente debitados da conta bancária. Danos morais in re ipsa. Quantum reparatório fixado em R\$ 8.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada em parte. Recurso Autora parcialmente provido, para condenar o Banco-réu à reparação dos danos morais; recurso do Banco-réu não provido. **(TJSP; Apelação Cível 1012775-85.2021.8.26.0554; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/10/2022; Data de Registro: 05/10/2022)**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – APELANTE CONDENADO NA RESTITUIÇÃO DOS VALORES SUBTRAÍDOS EM RAZÃO DA FRAUDE – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NÃO CONCEDIDA – GOLPE DO MOTOBOY – relação de consumo – golpista que se passou preposto da instituição financeira fazendo menção sobre operações questionáveis e acabou por obter o cartão de crédito vinculado à conta da apelada – realização de operações destoantes do histórico de uso ordinário do cartão – circunstância de as operações se encontrarem dentro dos limites de crédito indiferente para a ocorrência de desvio de perfil – bloqueio preventivo do cartão que tinha que ser implantado até que se fizesse contato com a cliente – dever de segurança inerente à relação, independentemente de existência ou não de cláusula contratual nesse sentido – apelante que se utiliza, em benefício próprio, das facilidades decorrentes da informatização dos serviços e que, em contrapartida, tem o dever de proporcionar toda a segurança disponível aos consumidores – monitoramento das operações e tomadas de medidas preventivas que se inserem nesse contexto – falha na prestação de serviços – responsabilidade objetiva do apelante excluída só pela culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo, o que não se tem no caso dos autos – artigo 14, § 3º, I e II do CDC – ato de terceiro que se caracteriza como fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – determinação de restituição de valores que se impunha – sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido. **(TJSP; Apelação Cível 1003011-42.2021.8.26.0565; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2022; Data de Registro: 10/08/2022)**

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios atribuídos ao réu, arbitrados em 10% do valor da condenação, ficam majorados para 15% da mesma base de cálculo.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.