



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000299040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1146980-50.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IVAN RICARDO GARISIO SARTORI, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em 24ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1146980-50.2024.8.26.0100

Apelante: Ivan Ricardo Garisio Sartori

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 6777

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatória. Golpe da troca de cartão. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 479 do STJ e art. 14, do CDC. Golpe praticado em via pública, cujas transações impugnadas foram realizadas em curtíssimo espaço de tempo e em valores que destoam do perfil de consumo do correntista. Falha na prestação de serviço. Declaração de inexigibilidade dos débitos lançados no cartão com função crédito. Determinação de restituição das quantias subtraídas e retorno ao “status quo ante”. Danos morais. Inocorrência. Ausência de lesão a direito de personalidade ou à honra do consumidor. Inexistência de negativação, protesto ou cobrança vexatória. Ação parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls.328/334 que, nos autos da ação declaratória c.c indenizatória, julgou improcedentes os pedidos e condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Recorre o apelante sustentando, em síntese, que (i) *o simples fato de as operações bancárias terem sido realizadas por meio de cartão magnético protegido por senha pessoal do cliente não afasta a culpa da instituição*; (ii) *na espécie, o banco detectou a anormalidade (fls.317), alertando o cliente e mesmo assim permitiu todas as operações sequenciais e extravagantes*; (iii) *sob a égide da Lei Consumerista, é possível afirmar que o Banco deve responder pelo defeito do serviço independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14)*; (iv) *presente caso*

não se configura como fortuito externo, pois, conforme se demonstrou acima, cabia à instituição financeira adotar medidas preventivas adequadas para que os prejuízos do apelante pudessem ser substancialmente mitigados; (v) as transações bancárias realizadas em um curto intervalo de tempo, em estabelecimentos repetidos e envolvendo quantias elevadas, configuram um padrão atípico de consumo, o que acende sinais claros de comportamento anômalo; (vi) é possível observar que as transações ocorreram em um espaço de tempo de apenas alguns minutos, o que deveria ter sido suficiente para que o sistema de segurança do banco gerasse alertas para um possível comportamento fraudulento; (vii) a omissão do banco em bloquear operações suspeitas resultou na subtração indevida de valores de sua conta e na responsabilização do apelante por débitos no cartão de crédito”.

Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado das custas de preparo (fls.359/360 e fl.394).

Contrarrazões às fls.374/389.

O apelante manifestou oposição ao julgamento virtual (fl.398).

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória c.c indenizatória ajuizada pelo autor/apelante que alega ter sido vítima do “golpe da troca do cartão”, donde o fraudador realizou operações bancárias no valor R\$ 11.355,00, além de outras transações com a função crédito.

O d.magistrado de origem julgou improcedentes os pedidos.

Pois bem.

Em que pese o entendimento esposado na origem, o recurso comporta parcial provimento.

De proêmio, ressalte-se que o caso em tela deve ser regido sob os

ditames do Código de Defesa do Consumidor, eis que, ao colocar no mercado de consumo serviço de natureza bancária, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figura o Apelado como fornecedor de produtos e serviços.

Não se olvide de que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).

As instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

“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”.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Embora o fato tenha ocorrido em via pública (troca de cartão), isto é, fora das dependências da instituição financeira, é certo que as transações bancárias impugnadas foram realizadas na mesma data (26.05.2024), em curtíssimo

espaço de tempo, conforme se observa do extrato de fl.30.

Destaca-se: compra no valor de **R\$2.900,00** realizada às **23h04min**; compra no valor de **R\$2.897,00** realizada às **23h05min**; compra no valor de **R\$2.798,00** realizada às **23h05min**; compra no valor de **R\$2.760,00** realizada às **23h06min**.

Além disso, todas as compras feitas com a função crédito foram realizadas no dia 27.05.2024, o que demonstra movimentação assaz incomum.

As transações eram tão atípicas que o próprio setor de segurança do banco notificou a parte autora acerca do bloqueio provisório do cartão, porém quando já efetivadas/concluídas. Veja-se, inclusive, que o apelado chegou a efetuar o estorno provisório dos lançamentos (fl.39).

Diante de tais peculiaridades, entendo que houvera falha na prestação de serviço da instituição financeira, que não impediu tais transações fraudulentas, constituindo fortuito interno que atrai a aplicação da Súmula 479 do C. STJ.

Tal entendimento encontra, ainda, amparo nos Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado desta E. Corte de Justiça, na medida em que consideram ocorrida a falha na prestação de serviço pela instituição financeira, em casos análogos, quando evidenciado o desrespeito ao perfil do correntista.

Confira-se:

***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 2 97 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.*

Enunciado nº 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 nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Nesse sentido, precedentes do TJSP e desta C.Câmara:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO - QUESTÕES REFERENTES À MULTA E PRAZO PARA CUMPRIMENTO DA LIMINAR QUE DEVEM SER SUSCITADAS NO INCIDENTE, ONDE FORAM PROFERIDAS AS DECISÕES - MATÉRIAS NÃO CONHECIDAS - GOLPE DA TROCA DE CARTÃO - TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS - RELAÇÃO DE CONSUMO - SÚMULA 297 DO STJ - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ - TRANSAÇÕES DE ELEVADO VALOR, FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR E REALIZADAS EM UM CURTO PERÍODO DE TEMPO PARA O MESMO BENEFICIÁRIO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - RISCO DA ATIVIDADE - DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS DE RIGOR - CORREÇÃO MONETÁRIA QUE APENAS ATUALIZA O VALOR NOMINAL, DEVENDO OCORRER DO DESEMBOLSO DOS VALORES - JUROS DE MORA QUE DEVEM INCIDIR DA CITAÇÃO - RESPONSABILIDADE CONTRATUAL - ART. 405 DO CC - RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, PROVIDO EM PARTE. TJSP; Apelação Cível 1062863-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2023; Data de Registro: 09/11/2023)”

*“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatório. **Golpe da troca***

de cartão. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 479 do STJ e art. 14, do CDC. Por mais que nos atentemos ao fato de que o ato criminoso se iniciou em via pública, fora das dependências da instituição financeira, é certo que as transações bancárias impugnadas, foram realizadas em curtíssimo espaço de tempo e em valores que destoam completamente do perfil de consumo do correntista. Falha na prestação de serviço. Determinação de restituição das quantias subtraídas e retorno ao "status quo ante". Danos morais. Inexistentes. Ausência de lesão a direito de personalidade ou à honra do consumidor. Inexistência de negativação, protesto ou cobrança vexatória. Ação parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1008184-79.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025)''

“APELAÇÃO CÍVEL. Responsabilidade civil. Falha na prestação de serviços bancários. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Saques de valores mediante a aposição de digital. Operações contestadas. "Sequestro relâmpago". Situação que, em tese, caracterizaria culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, inciso II do CDC). Caso concreto. Não obstante a ação criminosa tenha se iniciado fora das dependências bancárias, esta se concretizou no interior da agência. Operações litigiosas que destoam do perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula 479 do STJ. Indenização por danos materiais devida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009224-57.2019.8.26.0590; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/07/2023; Data de Registro: 07/07/2023)''

“APELAÇÃO. Ação declaratória DE Inexigibilidade DE DÉBITO cumulada com restituição de valores e INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Apelada que após utilizar caixa eletrônico para saque se deu conta de que seu cartão fora trocado. Realizou bloqueio do cartão. Vítima do golpe da troca de cartões. Transações bancárias realizadas pelo criminoso em valor que ultrapassa os R\$ 36.000,00. Transações que fogem ao perfil do cliente e foram realizadas em sequência. Banco que não averiguou a atipicidade e impediu transações. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do banco-réu. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dever de restituição dos valores. Dano moral não configurado. Mero dissabor. Honorários sucumbenciais bem arbitrados. Manutenção da sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1010795-64.2023.8.26.0609; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024)

Por essa razão, respeitado o entendimento do juízo a quo, entendo ser cabível o pedido para declaração de inexigibilidade dos débitos lançados no cartão de crédito, bem como a condenação do apelado a restituir o montante de R\$11.355,00 (onze mil, trezentos e cinquenta e cinco reais), em relação às compras realizadas com a função débito, de molde a conduzir as partes ao *status quo ante* e reparar integralmente o dano decorrente da falha na prestação do serviço bancário.

Todavia, no tocante ao dano moral, infere-se que não se trata de circunstância excepcional que tenha abalado a esfera psíquica da parte, por se tratar de situação que não ultrapassa os limites patrimoniais e não atinge direitos personalíssimos a fim de submeter a parte autora a situações aviltantes ou constrangedoras, lembrando-se que o fato de o autor ter sido vítima de golpe praticado por terceiro, *de per si*, não é atribuível à instituição financeira.

Inobstante tal, os valores envolvidos na fraude serão integralmente restituídos e as partes retornarão ao *status quo ante*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por fim, não houve lesão a direitos da personalidade, tais como honra, vida, liberdade, privacidade, intimidade, imagem e nome, tampouco cobrança vexatória ou inscrição do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito.

Sendo assim, incabível a indenização por danos morais aqui perseguida.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para **DECLARAR** a inexigibilidade dos débitos lançados no cartão de crédito do autor (compras realizadas no dia 27.05.2024 - fl.32), bem como **CONDENAR** o réu/apelado a restituir o valor de R\$11.355,00 relativo às compras realizadas no dia 26.05.2024 com a função débito (fl.30). Os valores deverão ser corrigidos monetariamente desde a data do lançamento das compras (27.05.2024), com juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Diante da sucumbência recíproca (art.86, CPC), cada parte arcará com as custas e despesas processuais. O autor pagará honorários advocatícios em favor do patrono da parte contrária fixados em 12% sobre o valor atribuído ao pedido de indenização por danos morais, eis que sucumbente nesse pedido, e o réu pagará honorários advocatícios ao patrono do autor fixados em 12% sobre o valor da condenação.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator