



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354051

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009584-03.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada GABRIELA MEIRELLES RODRIGUES DE MIRANDA.

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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009584-03.2024.8.26.0562

Comarca: Santos – 2ª Vara Cível

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Gabriela Meirelles Rodrigues de Miranda

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: André Diegues da Silva Ferreira

Voto nº 1.780

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de restituição dos valores e danos morais – Golpe da troca de cartão – Sentença de procedência, declarando a nulidade das transações, além de condenar o banco réu a restituir o seu valor e a pagar R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais – Inconformismo do banco réu – Hipótese dos autos em que a autora procedeu a compra em via pública, sendo que ao entregar seu cartão, o vendedor realizou a troca de cartões e, depois, promoveu 18 compras pelo cartão no intervalo de 9 minutos, todas autorizadas pelo banco réu – Concretização da fraude decorrente da falha no sistema de segurança da instituição bancária, que autorizou a realização das transações sem qualquer bloqueio preventivo ou comunicação à correntista – Transações que destoam do perfil de consumo da correntista, além de serem realizadas em curto intervalo de tempo e durante a madrugada – Autora que lavrou Boletim de Ocorrência no dia do ocorrido, e teve pedido administrativo de restituição negado pelo banco – Responsabilidade objetiva da instituição bancária que não pode ser afastada pela conduta da vítima – Interesse de agir configurado – De rigor o reconhecimento da nulidade das transações, com o dever do banco réu de restituir os valores descontados da conta da autora – Danos morais caracterizados – Situação que extrapola o mero dissabor e aborrecimento – Necessidade, contudo, de redução do quantum indenizatório para R\$ 3.000,00, tendo em conta a natureza da fraude – Reforma da r. sentença no tocante à redução do montante indenizatório – Honorários sucumbenciais que devem ser fixados com base no proveito econômico obtido pela parte autora – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais

movida por GABRIELA MEIRELLES RODRIGUES DE MIRANDA em face de BANCO DO BRASIL S/A. Narra a autora ter sido vítima do golpe de troca de cartão na madrugada de 06/04/2024, de modo que, após entregar o cartão para vendedor ambulante inseri-lo em máquina de cobrança, esse procedeu à troca de cartões, permanecendo o fraudador na posse do cartão de que era titular. Aponta que foram realizadas, em intervalo de cinco minutos, 10 compras no cartão de débito no valor de R\$ 2.2660,00, assim como 8 compras no cartão de crédito em R\$ 2.495,58, totalizando R\$ 4.761,58. Ao argumento de falha do banco réu em não proceder ao bloqueio das transações, dado o perfil incondizente das transações, requer a declaração de inexistência das transações realizadas, com devolução dos montantes referentes, e condenação a título de danos morais em cinco salários mínimos.

Sobreveio r. sentença de procedência da demanda (fls. 231/244):

“Ante o exposto e por tudo o mais que nos autos consta, confirmo a tutela de urgência, tornando-a definitiva, e JULGO PROCEDENTE a ação, e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, para:

I - RECONHECER a nulidade das compras descritas na exordial pela autora, tanto na função débito como na função crédito, tornando-as inexigíveis, inclusive eventuais encargos decorrentes da mora;

II - CONDENAR o réu na repetição de indébito a fim de que proceda a devolução dos valores debitados indevidamente da conta corrente da autora, antes de ingressar no cheque especial, devidamente corrigidos monetariamente a partir do prejuízo, e acrescidos de juros de mora contados da citação válida. Os valores serão apurados em cumprimento de sentença, mediante simples cálculo aritmético;

III - CONDENAR o réu a pagar, à autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00, devidamente corrigidos desde a sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora, desde a data do evento danoso (Súmula 54, STJ).

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos

termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.” (fls. 242/243)

Apela o banco réu (fls. 247/263) aduzindo, preliminarmente, falta de interesse de agir. No mérito, argumenta que todas as operações foram realizadas com a utilização do cartão original e de senha pessoal do titular do cartão, não havendo comprovação de fraude nas operações bancárias. Assevera que o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da vítima, que de maneira imprudente entregou seu cartão a terceiro golpista, não podendo a instituição bancária ser responsabilizada. Aduz não ser cabível a repetição do indébito, pelo fato de a dívida ser legítima. Acrescenta não se tratar de hipótese de dano moral indenizável, e, subsidiariamente, que deve haver a redução do *quantum* indenizatório. Alega também não ser cabível a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Requer o acolhimento da preliminar de falta de interesse de agir, e, no mérito, a reforma integral da r. sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 264/265).

Contrarrazões às fls. 271/282.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Inicialmente, aponto que a preliminar de falta de interesse de agir exige análise aprofundada e exauriente da questão fática e probatória dos autos, razão pela qual será apreciada conjuntamente com as razões recursais de mérito.

O presente recusa de apelação versa acerca da responsabilidade do banco réu em restituir valores e indenizar a parte autora, vítima de golpe de troca de cartão. Sustenta a autora que a responsabilidade da instituição bancária decorre do fato de não ter procedido ao bloqueio das dezoito transações bancárias realizadas dentro do intervalo de nove minutos, na madrugada de 06/04/2024, em valores incondizentes com o perfil de consumo da autora.

O banco, por sua vez, alega que houve culpa exclusiva da vítima ao entregar o cartão a terceiro golpista.

Incidem na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora, na qualidade de destinatária fática e econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco réu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

As instituições financeiras, na qualidade de prestadoras de serviço, possuem responsabilidade objetiva, devendo garantir a segurança das operações realizadas pelos seus clientes. Nesse sentido, o banco pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela vítima caso fique comprovado que não adotou medidas de segurança suficientes para evitar a fraude.

No caso dos autos, houve comprovação de que, no período compreendido entre 02:20 e 02:29 de 06/04/2024, foram realizadas 10 compras no cartão de débito da autora, totalizando R\$ R\$ 2.2660,00 (fls. 39/40). Além disso, também houve 8 compras em seu cartão de crédito no mesmo dia, no valor de R\$ R\$ 2.495,58 (fls. 36/37). Assim, dentro de um intervalo de nove minutos, houve 18 transferências bancárias autorizadas pelo banco réu, no montante de R\$ 4.761,58.

A autora, por sua vez, juntou aos autos faturas do seu cartão de crédito dos dois meses anteriores ao ocorrido (fevereiro e março de 2024), em que constam os gastos mensais de R\$ 313,55 e R\$ 262,84 (fls. 42/54).

Nesse contexto, é possível verificar que o banco réu, ao aprovar as 18 transações em nove minutos, no total de R\$ 4.761,58, não tomou as medidas de segurança adequadas para aferir a incompatibilidade das transações com o perfil de consumo da autora. Importante destacar que as compras, além realizadas em curto intervalo de tempo, ocorram durante a madrugada.

As telas sistêmicas juntadas pela instituição bancária em seu recurso de apelação (fls. 252/253) demonstram que houve a aprovação das transações sem observação ou ressalva, tampouco qualquer notificação da correntista via mensagem de texto ou ligação telefônica, de modo que se mostra configurada a conduta indevida do banco.

Acresce que a autora lavrou Boletim de Ocorrência poucas horas após o ocorrido, informando o golpe sofrido (fls. 32/34), e formulou pedido administrativo de restituição dos valores objeto das transações perante a instituição bancária, mas teve indeferido seu

requerimento (fl. 55).

Isso caracteriza a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, não se podendo sequer cogitar de falta de interesse de agir por culpa exclusiva de terceiro, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – operações indevidas com utilização do cartão de crédito do apelado, em valores muito acima das transações ordinárias havidas no cartão de crédito – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – desvio de perfil regular do cliente – falha na prestação de serviços do banco apelante – declaração de inexigibilidade de débitos que se impunha – sentença mantida – recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1056710-69.2023.8.26.0114; Relator: Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)

“GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Sentença que reconhece culpa concorrente e declara inexigível o valor correspondente à metade das transações impugnadas, condenando o réu à restituição do valor de RS 4.023,50. 2. Recurso do autor. Interposição de recurso inominado contra sentença em procedimento comum do CPC. Descabimento. Inadequação da via recursal. Erro grosseiro. Inaplicabilidade do princípio da fungibilidade recursal. Recurso não conhecido. 3. Recurso do réu. Pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro e inexistência de falha na prestação do serviço. Desacolhimento. Ilegitimidade passiva não configurada. Fraude que se concretiza com a conduta negligente do autor em conjunto com a falha de segurança do sistema de cartão (ausência de bloqueio preventivo). Subsequentes novas operações em intervalos de minutos, destoando do perfil do consumidor. Aplicação do CDC. Responsabilidade do réu decorrente do próprio risco inerente à sua atividade econômica (art. 14 do CDC e Súm. 479 do STJ). Reconhecimento de culpa concorrente. Sentença mantida por seus

próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). 4. Recurso do autor não conhecido e recurso do réu desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo dos apelantes.” (TJSP; Apelação Cível 1002849-47.2023.8.26.0704; Relator: José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

Nesse contexto, **de rigor o reconhecimento da nulidade das compras realizadas no cartão da autora, com a consequente devolução dos valores pela instituição bancária ré.** Inalterada a r. sentença nesse ponto.

Por outro lado, **o recurso de apelação do banco réu comporta provimento somente no tocante à redução da condenação por danos morais.**

O dano moral decorre da lesão a atributos da personalidade, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação que pode ser verificada nos autos.

Conforme 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”.*

Destarte, tendo a apelada sofrido abalo moral e não mero dissabor com as indevidas operações em sua conta bancária e em seu

cartão de crédito, o que causou presumida apreensão sobre a sua manutenção, em razão da incerteza sobre a restituição dos valores das compras irregulares.

Além disso, o réu não adotou todas as cautelas inerentes ao dever de cuidado.

Em que pese o dever de indenizar, deve-se levar em consideração a conduta da vítima para a quantificação dos danos morais. No caso em tela, a autora entregou seu cartão ao golpista, para que este inserisse o cartão em máquina de pagamento, e sem perceber deixou que o fraudador realizasse a troca dos cartões. Além disso, não se atentou em verificar se o cartão que havia recebido era realmente o seu.

Ademais, apesar de ter alegado que notificou o banco réu da troca de cartões, com rapidez, essa conclusão não pode ser extraída dos documentos que juntou aos autos, em especial os de fls. 66 e seguintes.

Devida, pois, a indenização pelos danos morais, porém com a redução do seu quantum para R\$ 3.000,00.

Conforme julgados deste E. Tribunal de Justiça:

“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da “troca de cartão” em caixa eletrônico existente nas dependências de supermercado. Parcial procedência. Inconformismo do réu. Não acolhimento. Operações fraudulentas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Transações fogem totalmente ao perfil de gastos do consumidor. Reconhecida a falha na segurança do serviço prestado. Valor subtraído da conta bancária deve ser restituído ao demandante. Danos morais configurados. Situação ultrapassa o mero aborrecimento. Indenização arbitrada em R\$3.000,00 deve preponderar. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005653-22.2021.8.26.0004; Relator: Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII -

Nossa Senhora do Ó - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Correntista de instituição financeira que se dirigiu ao caixa eletrônico situado em agência bancária para fazer um saque dinheiro, quando foi abordada por terceiros que aplicaram o golpe da troca de cartão e realizaram saques no mesmo dia - Sentença de procedência - Defeito na prestação do serviço - Comprovação - Insubsistente a alegação do apelante de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, na medida em que o fato determinante para a ocorrência do evento danoso foi o defeito na segurança do serviço prestado, mas não a desatenção imputada à cliente em relação à fraude cometida dentro do estabelecimento bancário - O banco deve garantir a segurança dos seus clientes, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores - Saques de valores expressivos realizados no mesmo dia e totalmente fora do padrão de movimentação da cliente - Não houve a diligência esperada em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das transações bancárias - Dano moral arbitrado no valor de R\$ 3.000,00 - Cabimento - Situação vivenciada pela apelada traz clara angústia e intranquilidade - Fraude que a privou de quantia indispensável à suas necessidades, visto que ela percebe módicos proventos previdenciários - Precedentes desta 15ª Câmara de Direito Privado - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.” (TJSP; Apelação Cível 1009615-10.2022.8.26.0007; Relator: Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2023; Data de Registro: 15/08/2023)

Assim sendo, de rigor o parcial provimento do recurso de apelação interposto pela parte ré, tão somente para a redução da indenização por danos morais para R\$ 3.000,00.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, o percentual de 15% deve ser mantido, porém o seu cálculo deve ser realizado sobre o proveito econômico obtido pela parte autora (soma do valor a ser restituído pelo banco com o montante fixado a título de

indenização por danos morais).

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** somente para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 3.000,00 (três mil reais), e para que os honorários sucumbenciais incidam sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator
Assinatura Eletrônica