



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011744-79.2023.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CANDIDO DE MOURA ROSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1011744-79.2023.8.26.0127

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: CANDIDO DE MOURA ROSA

COMARCA: CARAPICUÍBA

VOTO Nº 9521

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Recurso do demandado. GOLPE DA “TROCA DE CARTÃO”. Compra realizada por terceiros fraudadores com o cartão de débito do autor, que havia sido trocado pelos golpistas mediante brecha de segurança de terminal do “Banco 24 Horas”. Alegação, pelo banco réu, de culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiros. Desacolhimento. A instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar a inocorrência dos eventos narrados pelo autor e/ou da falha de segurança apontada, embora tivesse, ou devesse ter, plenas condições de obter filmagens do momento narrado. Responsabilidade objetiva e solidária do banco demandado, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pedido de redução. Acolhimento. Indenização reduzida de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00, montante que se mostra proporcional às peculiaridades do caso e adequado à precípua função compensatória do instituto. Juros de mora incidentes desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Apelação parcialmente provida.

Trata-se de recurso interposto contra a sentença (fls. 154/160), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação movida por CANDIDO DE MOURA ROSA em face de BANCO BRADESCO S/A.

Em suas razões recursais (fls. 163/205), o demandado aduz, em síntese, que (i) o extrato bancário comprova que o autor realizou dois saques no dia 20/03/2023, não havendo a menor possibilidade de a máquina ter retido o cartão do autor e expelido cartão diverso; (ii) o demandante não apresentou o suposto cartão trocado, tampouco prova de

bloqueio do seu cartão bancário; **(iii)** inexistência de posto de atendimento do Bradesco no supermercado onde o fato supostamente ocorreu, havendo apenas caixa eletrônico 24 horas; **(iv)** a compra contestada foi realizada em maquininha de cartão móvel, de modo que poderia ter sido realizada em qualquer local do Brasil, não significando que foi concluída no mesmo local da sede do estabelecimento dono da maquininha (Ceará); **(v)** não há como imputar ao banco qualquer falha na prestação de serviço, pois a transferência foi realizada para terceiros mediante validação de todos os procedimentos de segurança, inclusive senha. De igual modo, se houve golpe, furto, sequestro etc., trata-se de questão de segurança pública, não havendo responsabilidade do banco; **(vi)** o banco é, portanto, parte ilegítima para figurar no polo passivo; **(vii)** uma vez que a operação de pagamento foi devidamente implementada em benefício da terceira BANCO CHIC CRATEUS, a restituição dos danos materiais somente seria possível mediante bloqueio judicial dos valores sobre o da terceira via SISBAJUD, devendo o feito ser convertido em diligência; **(viii)** caso seja mantida a condenação por danos morais, o seu montante deve ser reduzido, e os juros devem incidir a partir da data da prolação da sentença

Recurso tempestivo e preparado (fls. 206/207).

Contrarrazões (fls. 211/234).

É o relatório.

Rejeito, de início, a alegação de ilegitimidade passiva, eis que o seu fundamento se confunde com o mérito.

Trata-se de demanda em que o autor pleiteia, em síntese, a inexigibilidade de débito referente a uma compra de R\$ 4.985,00 não reconhecida, realizada em seu cartão de débito, alegando que foi vítima do golpe da “troca de cartão” em máquina de autoatendimento.

É consabido que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras, conforme pacificado na Súmula 297 do

STJ.

Nesse contexto, nos moldes do art. 6º, VIII, do CDC, cabia ao demandado demonstrar a inoccorrência dos eventos narrados e/ou a ausência da falha de segurança apontada, ônus do qual não se desincumbiu.

Ainda que não se tratasse propriamente de uma agência bancário, mas de local com terminais de “Banco 24 Horas”, o banco permanece solidariamente responsável pela segurança das operações, e tem – ou deveria ter – plenas condições de disponibilizar filmagens do momento narrado, de modo a contrapor as alegações do autor.

Acrescente-se que, mesmo que a eventual fraude bancária decorra da prática de crime por terceiros, isso não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais, como o presente, que se inserem no risco da atividade.

A situação narrada configura, portanto, fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do E. STJ, que dispõe: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Nesse sentido:

“*APELAÇÃO DO RÉU - SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DA TROCA DE CARTÃO DENTRO DE AGÊNCIA DO RÉU – Consumidora que, no interior da agência do réu, é abordada por terceira pessoa, passando-se por funcionária da casa bancária – Posterior descoberta de contratação de empréstimos e realização de saques do ativo da autora – Réu que não apresenta imagens do circuito interno, a fim de rechaçar as alegações da apelada – Ônus estatuído no artigo 6º, inciso VIII, do Código de*

Defesa do Consumidor do qual o apelante não se desvencilhou – Defeito na prestação dos serviços bancários – Violação ao dever de segurança – Ausência de impeditivo para que golpista agisse livremente dentro da agência bancária – Fortuito interno – Risco da atividade econômica – Incidência da Súmula nº 479, do E. STJ – Dano material comprovado - Inexistência de culpa concorrente – Prejuízo que deve ser ressarcido pelo réu – Dano moral configurado – Quantum reparatório que não foi objeto de insurgência recursal – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto - RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1038536-18.2022.8.26.0576; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025).

Estabelecida a responsabilidade solidária do banco, improcede sua tese de que a restituição do autor deveria se dar por meio de penhora de bens do terceiro que recebeu o pagamento, cabendo à instituição realizar o ressarcimento do consumidor, assegurado o direito de regresso contra os terceiros envolvidos.

Diante da comprovação do ato ilícito, de rigor a condenação do demandando a restituir, ao demandante, o valor impugnado, nos termos da sentença.

Em relação aos danos morais, estes estão igualmente configurados e devem ser indenizados. Pelo que se extrai do conjunto probatório formado, o demandante teve que desviar tempo destinado à realização de suas tarefas cotidianas para tentar, sem sucesso, resolver problema causado pela falha na prestação de serviços pelo demandado, tendo que aguardar meses para obter respostas insatisfatória às

reclamações feita pela via administrativa (fls. 50/55), caracterizando-se desvio produtivo do consumidor.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. MANUTENÇÃO INDEVIDA DE INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES APÓS QUITAÇÃO DO DÉBITO. ÔNUS DE EXCLUSÃO PELO CREDOR. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR PARA RETIRADA DA ANOTAÇÃO NO REFERIDO CADASTRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que acolheu parcialmente seus pedidos, confirmando a exclusão de seu nome do cadastro de inadimplentes e declarando a inexistência do débito, mas indeferindo o pedido de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar se é cabível a reparação por danos morais pela manutenção indevida do nome do autor em cadastros restritivos após a quitação do débito; e (ii) determinar se o desvio produtivo do consumidor justifica a indenização por dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) O dever de exclusão de registro desabonador após a quitação do débito é atribuído ao credor que noticiou a inadimplência, conforme o Código de Defesa do Consumidor e o entendimento firmado pelo STJ no Tema Repetitivo nº 735, que estabelece o prazo de cinco dias úteis para a exclusão da inscrição após o pagamento integral. (ii) A manutenção da inscrição em cadastro de inadimplentes após a quitação caracteriza falha na prestação de serviços e enseja o dever de indenizar, configurando-se dano moral não pela anotação indevida, mas pelo desvio produtivo do consumidor, que precisou tomar medidas judiciais para ver reconhecido seu direito. (iii) O desvio produtivo do consumidor ocorre quando o

consumidor é compelido a desviar tempo e recursos para resolver problemas causados por conduta negligente do fornecedor, desvirtuando-se de suas atividades cotidianas e configurando afronta a direitos existenciais e à dignidade humana. (iv) A fixação do valor da indenização por danos morais deve observar os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e função compensatória e dissuasória, evitando-se enriquecimento sem causa. No caso, o montante é arbitrado em R\$ 5.000,00, com base em precedentes de casos análogos e jurisprudência da Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0. IV. **DISPOSITIVO:** *Recurso provido*” (TJSP; Apelação Cível 1004716-87.2023.8.26.0506; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024).

Aliás, o montante total sacado consumiu grande parte do saldo existente na conta do demandante.

Em relação ao *quantum*, sabe-se que o arbitramento do dano à integridade moral da pessoa é auferido pelo prudente arbítrio do julgador, que buscará atender às peculiaridades do caso concreto, considerando certos fatos e circunstâncias que devem informar o convencimento judicial.

Dessa forma, entendo por reduzir a indenização a título de dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia esta que se mostra adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade

O valor deverá ser corrigido desde a data do julgamento deste acórdão (Súmula 362¹, do Col. STJ) e, por se tratar de responsabilidade contratual, acrescida de juros de mora desde a citação,

¹ “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observados, para a correção monetária, a Tabela Prática do TJSP, e, para os juros, o índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, o art. 406 do CC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR