



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429096

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1087156-34.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ROBERTO VIANA CARNEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu, e negaram provimento ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1087156-34.2022.8.26.0100

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Roberto Viana Carneiro

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Cinara Palhares

Voto nº 1.649/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DA TROCA DO CARTÃO. AUTOR QUE AGIU COM IMPRUDÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, POR OUTRO LADO, POSSUI O DEVER DE GARANTIR A SEGURANÇA NAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS, ESPECIALMENTE DIANTE DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. CULPA CONCORRENTE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. TERMO INICIAL DOS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DA CONDENAÇÃO CORRETAMENTE FIXADO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO RÉU. DESPROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos objetivando a reforma de sentença que acolheu parcialmente os pedidos para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 6.800,00.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a instituição financeira responde pelos danos experimentados pelo autor em decorrência das transações fraudulentas realizadas com utilização do cartão com chip e senha pessoal ou se configurada hipótese de excludente de responsabilidade (culpa exclusiva do autor e/ou terceiro); (ii) se configurado o dano moral; e (iii) se incorreto o termo inicial dos consecutórios legais da condenação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Culpa concorrente. Autor que agiu com imprudência, fragilizando a proteção do cartão. Transações realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal. Responsabilidade da instituição financeira, que possui o dever de garantir a segurança nas transações bancárias, especialmente diante de operações atípicas que fogem ao padrão habitual de utilização pelo correntista.

4. Os valores decorrentes do dano material devem ser repartidos igualmente entre as partes.

5. Considerando que o autor, com sua conduta, colaborou para a efetivação da fraude, não há que se falar em

indenização por dano moral.

6. Consectários legais. Relação contratual. Dano material. Termo inicial corretamente fixado. Correção monetária a partir do evento danoso (Súmula 43 do C. STJ) e juros de mora a partir da citação (artigo 405 do Código Civil).

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível do réu conhecida e parcialmente provida.

8. Recurso adesivo do autor conhecido e desprovido.

Dispositivo relevante citado: CPC, art. 85, §11; CC, arts. 405 e 945.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.633.785/SP e Súmula 43; TJSP, Apelação Cível nº 1010112-61.2023.8.26.0048, Apelação Cível nº 1016830-95.2022.8.26.0020 e Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302.

Trata-se de recursos interpostos em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para *condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 6.800,00 (seis mil e oitocentos reais), corrigido monetariamente pelo índice da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data do evento danoso e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação*², até a data do efetivo pagamento.

Em razão da sucumbência recíproca, incide o disposto no artigo 85, § 14 do CPC. Dessa forma, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento de honorários advocatícios de 5% do valor da causa, corrigido pela Tabela do Tribunal de Justiça a partir da propositura da ação, para o advogado da parte adversa.

Recorre o banco réu. Em síntese, afirmou que as transações foram realizadas dentro dos padrões de segurança do apelante e dentro do limite disponibilizado ao apelado. Aduziu que as transações foram realizadas mediante leitura do cartão com chip e utilização de senha pessoal e intransferível. Disse, ainda, que a situação ocorreu fora das dependências do banco e que a responsabilidade pela guarda do cartão e senha é do correntista. Argumentou que os danos materiais não foram efetivamente comprovados. Por fim, sustentou a impossibilidade de aplicação de correção monetária a partir do evento danoso e de juros moratórios a partir da citação, devendo ser considerado, como termo inicial de

incidência, a data da prolação da sentença. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que seja julgado improcedente o pedido inicial.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 179/185).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Recorre, adesivamente, a parte autora, pleiteando a parcial reforma da sentença, a fim de que seja reconhecida a ocorrência do dano moral, condenando-se a instituição financeira ré a pagar a indenização correspondente, no valor de R\$ 6.800,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 199/204).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda em que se discute a responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas com o cartão de crédito do autor, após ter sido vítima de golpe em que teve seu cartão trocado.

Narra a parte autora que é cliente do banco réu há mais de 20 anos, sendo detentor da conta corrente nº 0685098-7, na agência 0363 e era possuidor do cartão de crédito (nº 4066559985493731). Afirma que no dia 8 de julho de 2022, na madrugada para o dia 9 (sábado), tomou um taxi para retornar a sua residência e que ao tentar efetuar o pagamento da corrida com o cartão, por duas vezes, o taxista teria informado que a transação não estava sendo autorizada. Ao final, disse que acabou efetuando o pagamento por PIX.

Prosseguiu, contudo, dizendo que o taxista *num ato de agilidade e sordidez trocou o cartão do Autor, entregando-o um outro cartão e, maliciosamente, ficando com o dele, conseguiu ainda “memorizar” a senha. Minutos depois cometeu o crime de estelionato, fazendo 2 saques da conta do Autor, que fora debitado no cartão de crédito. Pouco tempo depois, recebeu SMS do Banco Requerido do primeiro saque no valor de R\$ 4.900,00 (dia 09 03.24 da madrugada – doc. 04) e segundos depois recebeu um segundo saque no valor de R\$ 1.900,00 (dia 09 - 03.27 da madrugada – doc. 05), tendo recebido SMS. O Autor recebeu um terceiro SMS com a informação de bloqueio do cartão por motivo de segurança.*

Citado, o réu sustentou que não teria havido falha na prestação de serviços, que as transações contestadas foram realizadas mediante utilização do cartão com tecnologia de "chip" e da senha pessoal do correntista, o que excluiria sua responsabilidade. Alegou que se trata de culpa exclusiva do autor, na medida em que compartilhou com terceiros a sua senha.

Diante desse contexto, impõe-se a reforma parcial da r. sentença, na medida em que restou configurada a hipótese de culpa concorrente entre o consumidor e a instituição financeira.

É incontroverso o fato de que o autor foi vítima do golpe da troca de cartão. No entanto, como afirmado na sentença, *ele poderia ter se revestido de maior cautela ao realizar a operação que ensejou a fraude.*

O autor admitiu ter digitado sua senha por, pelo menos, duas vezes, o que certamente foi suficiente para fragilizar a proteção do cartão e permitir a terceiros a sua utilização posteriormente. Ainda, o autor tinha plenas condições de conferir, naquele momento, se o nome impresso no plástico devolvido era realmente o seu.

Nesse passo, conforme assentado pelo C. STJ, ***o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles, de modo que, sendo incontroverso que as transações foram realizadas com o cartão e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros*** (REsp nº 1.633.785/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017).

Por outro lado, não se pode ignorar a responsabilidade da instituição financeira, que possui o dever de garantir a segurança nas transações bancárias, especialmente diante de operações atípicas que fogem ao padrão habitual de utilização pelo correntista.

No caso em tela, o autor afirmou que é correntista da instituição ré há mais de 20 anos, de modo que ela detinha total capacidade de conhecer o perfil de seu cliente.

O autor sustentou que as transações (compras no cartão

de crédito, realizadas às 3h24 e 3h27 de um sábado, nos valores de R\$ 4.900,00 e R\$ 1.900,00, respectivamente) fogem completamente do seu perfil de consumo, tanto é que a próprio banco teria, posteriormente, efetuado o bloqueio preventivo do cartão (fls. 20).

E o extrato de fatura do cartão referente ao consumo de junho/2022 (mês anterior à ocorrência dos fatos aqui tratados – fls. 134/135) reforça o seu argumento, na medida em que não há, naquele período, compra em valor semelhante ao total das transações impugnadas.

Tais circunstâncias deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira, impedindo as transações suspeitas ou, no mínimo, gerando contato com o correntista para confirmação das operações, o que não ocorreu.

Nesse sentido, já decidiu esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. TROCA DE CARTÕES. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CULPA CONCORRENTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. I. Caso em Exame: Apelação interposta por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação. O réu busca a revogação da gratuidade de justiça e a improcedência da ação ou rateio do prejuízo. O autor, em recurso adesivo, busca a condenação do réu por danos morais. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco por transações fraudulentas realizadas com cartão do autor e (ii) a possibilidade de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: A responsabilidade do banco é objetiva, devendo responder por falhas na segurança que permitiram a fraude, mas há culpa concorrente do autor por não ter adotado precauções mínimas. Não há dano moral indenizável, pois a situação não afetou gravemente a dignidade do autor, especialmente devido à concorrência de culpa. IV. Dispositivo: Dá-se parcial provimento ao recurso do réu para reconhecer a inexigibilidade de metade do débito decorrente da fraude, e nega-se provimento ao recurso do autor quanto aos danos morais. Sentença parcialmente reformada.

Apelação do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Apelação do autor. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível nº 1010112-61.2023.8.26.0048, Rel. OLAVO SÁ, julgado em 27/01/2025).

Na mesma direção:

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. Golpe da troca de cartão. Autor que, após tentativa de compra de bebida com vendedor ambulante, entregou seu cartão para pagamento e foi vítima da troca do plástico, constatando o golpe horas após o ocorrido, assumindo perante a autoridade policial que foi ludibriada. Diversas transações realizadas pelos fraudadores, totalizando o valor de R\$ 15.769,77. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. No entanto, o quadro fático também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização, especialmente considerando os valores das operações em curto intervalo. Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pelo autor que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade deste débito, inclusive no tocante aos encargos dele decorrentes. Dano moral. Inocorrência. Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade. Recurso do banco parcialmente provido e apelo do autor improvido. (Apelação Cível nº 1016830- 95.2022.8.26.0020, Rel. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, julgado em 22/04/2024).

Assim, resta evidente que tanto o autor quanto a instituição financeira contribuíram para a ocorrência do evento danoso, configurando-se hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, segundo o qual se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

Por consequência, os valores decorrentes do dano material devem ser repartidos igualmente entre o consumidor e a instituição

financeira.

Por outro lado, considerando que o autor, com sua conduta, colaborou para a efetivação da fraude, não há que se falar em indenização por dano moral (objeto do recurso adesivo).

Nesse sentido:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

*- Fraude bancária - Autora que instalou aplicativo de acesso remoto em seu aparelho celular, permitindo transações por terceiro fraudador - Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora - Má prestação de serviços caracterizada - Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) - Devolução dos valores mantida - **Dano moral não configurado - Consumidora que concorreu para o evento** - Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302, Rel. VICENTINI BARROSO, da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, julgado em 29/07/2024 - destaquei).*

Por fim, não há reparo a ser feito quanto ao termo inicial da correção monetária e dos juros moratórios incidentes sobre o dano material, vez que de acordo com o que estabelecem a Súmula 43 do C. STJ (*Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*) e o artigo 405 do Código Civil (*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*).

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** para, reconhecendo a culpa concorrente entre as partes, reduzir o valor da condenação por danos materiais para R\$ 3.400,00; **(ii) NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR**, majorando os honorários sucumbenciais por ele devidos, na forma do artigo 85, §11, do CPC, para 10% sobre o valor atualizado da causa.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora