



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430562

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083919-24.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRANCISCA DE FATIMA BARBOSA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1083919-24.2024.8.26.0002

Apelante: Francisca de Fatima Barbosa

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo - Foro Regional de Santo Amaro - 16ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Claudio Salvetti D Angelo

Voto nº 3016

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. “Golpe do motoboy”. Transações que destoam completamente do histórico da cliente. Culpa concorrente. Fraude viabilizada pela negligência no dever de cuidado pela autora, que cedeu seu cartão a terceiro desconhecido. Desídia da requerente e falha no serviço bancário. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção entre as partes. Dano moral não configurado. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 145/148, que julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

A autora apela a fls. 153/170 requerendo a inversão do julgado. Sustenta, em síntese, que a fraude somente se concretizou devido a falha na prestação de serviços pelo banco réu, que não efetuou o bloqueio preventivo das transações atípicas realizadas com o cartão da autora. Requer a declaração de inexigibilidade das transferências e empréstimos efetuados mediante fraude, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 171/172).

O apelado apresentou contrarrazões a fls. 176/194.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

A autora narra que, no dia 30/07/2024, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário da loja Casas Bahia, que pretendia confirmar se a autora havia efetuado compras no valor de R\$ 2.000,00 em seu cartão de crédito. Após negar a autoria das transações, a apelante recebeu um segundo telefonema, cujo interlocutor se identificou como funcionário do Banco Bradesco, ora requerido, e forneceu orientações para o cancelamento das compras. Alega que foi instruída a entregar seus cartões a um motoboy, supostamente enviado pelo banco réu, sob a justificativa de que seria necessária a realização de perícia. Posteriormente, percebeu que se tratava de um golpe, e constatou que os golpistas contrataram dois empréstimos em seu nome, no valor total de R\$ 10.220,00, e realizaram diversas transferências bancárias, totalizando R\$ 23.920,64.

Eis a síntese do necessário.

Em primeiro ponto, é nítido que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Sabe-se também que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC). É esse o entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

Entretanto, a fraude discutida foi somente possível pela falta de cautela da autora em ceder seus cartões de crédito aos fraudadores que afirmavam ser representantes do requerido. Trata-se de ação contrária ao bom senso e à prática corrente das instituições bancárias, que sabidamente não solicitam a entrega de meios de pagamento a terceiros.

Importante ressaltar que o usuário é responsável pela adequada custódia do cartão e pelo sigilo das informações nele constantes, pelo que sua negligência foi elemento central na consecução do ardil. Assim, não é lícito atribuir ao banco a responsabilidade exclusiva pela falha que deu oportunidade à fraude.

Entretanto, tampouco se pode afastar a responsabilidade concorrente do requerido nos fatos em tela, em especial porque as transações são completamente atípicas e destoam do perfil de consumo absolutamente módico da autora, conforme se observa dos extratos a fls. 42/56. Está caracterizada, assim, falha de serviço da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações altas e em sequência, como é de conhecimento prático de todos que utilizam serviços de cartão de crédito.

Não paira dúvida que o fato se insere no contexto usual da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes. O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando a operação destoante, dado seu domínio do perfil e do histórico de gastos da consumidora.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor, é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

"RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal
Cível – Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª
Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento:
20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Diante desse cenário, conclui-se pela concorrência de culpas, pois, se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização de operação fraudulenta e que fugia do perfil do cliente. Desta forma, os danos materiais devem ser repartidos entre as partes, na proporção de 50% para cada. Em outras palavras, é forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas, posto que, da culpa concorrente, emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material, repartindo o dano.

Outrossim, não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por danos morais, justamente em face da contribuição preponderante da parte autora para o evento danoso.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas nos autos, ante a culpa concorrente das partes, sem condenação em danos morais. Incumbe ao réu, portanto, a restituição de metade dos valores subtraídos da conta corrente da autora, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Diante do resultado proferido, de rigor a redistribuição do ônus sucumbencial. As partes, reciprocamente vencidas, deverão ratear as custas e despesas processuais, sem prejuízo do pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, fixados da seguinte maneira: o réu pagará ao patrono do autor o equivalente a 10% sobre o valor do proveito econômico (valores declarados inexigíveis), enquanto o autor pagará ao patrono do réu o equivalente a 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator