



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

gab.mccosta@tjgo.jus.br

3ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5043028-40.2026.8.09.0051

COMARCA : GOIÂNIA

APELANTE : VINÍCIUS FLORENTINO FERREIRA DA SILVA

APELADA : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

RELATORA : Stefane Fiuza Cançado Machado – Juíza Substituta em Segundo Grau

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA TROCA DE CARTÃO". RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de Apelação Cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de reparação por danos materiais e morais, decorrentes de transações fraudulentas realizadas por terceiro após o "golpe da troca de cartão"

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a fraude conhecida como "golpe da troca de cartão" caracteriza fortuito interno, apto a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela reparação dos danos materiais e morais suportados pelo consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre correntista e instituição financeira é de consumo, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na segurança, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 297 do STJ.

4. Fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, porquanto se inserem no risco da atividade empresarial, não possuindo aptidão para afastar o dever de indenizar, conforme o enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

5. O dever de segurança da instituição financeira não se limita ao

Valor: R\$ 56.400,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
3ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: RODRIGO CEZAR FERREIRA BARROS - Data: 11/09/2026 14:35:05



fornecimento de cartão com chip e senha, abrangendo também o monitoramento de transações para identificar e bloquear operações que destoam do perfil de consumo do cliente, caracterizando a omissão uma falha na prestação do serviço.

6. A falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva impõem à instituição financeira o dever de reparação integral, incluindo a restituição dos valores das transações fraudulentas, sob pena de enriquecimento sem causa.

7. A violação da segurança financeira do consumidor, a inércia da instituição em resolver o problema administrativamente e a consequente perda de tempo útil para buscar a reparação do prejuízo configuram dano moral indenizável.

8. O arbitramento da indenização por danos morais deve pautar-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a gravidade da ofensa, a condição econômica das partes e a dupla finalidade da medida de compensar a vítima e desestimular a reiteração de condutas semelhantes.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Apelo conhecido e provido.

Teses de julgamento: “1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. Configura falha na prestação do serviço a omissão do banco em identificar e bloquear transações fraudulentas que destoam do perfil de consumo do cliente, mesmo que realizadas com cartão de chip e senha, o que afasta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima. 3. O reconhecimento da falha no serviço enseja o dever de restituição integral dos valores das transações fraudulenta. 4. A realização de transações fraudulentas que causam prejuízo financeiro ao consumidor, somada ao descaso da instituição financeira na resolução do problema, configura dano moral indenizável”.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código de Processo Civil, art. 85, § 2º e art. 932, V, “a”; Código Civil, arts. 405 e 406; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nºs 43, 297, 362 e 479; STJ, Tema nº 1.368; TJGO, AC nº 5154494-73.2025, Rel. Des. Doraci Lamar Rosa da Silva Andrade, DJ 12/08/2026; TJGO, AC nº 6150586-25.2024, Rel. Des. Kisleu Dias Maciel Filho, DJ 09/08/2026 e TJGO, AC nº 5985545-06.2024, Rel. Des. 5985545-06.2024, Rel. Des. Silvânio Divino de Alvarenga, DJ 19/03/2026.

DECISÃO MONOCRÁTICA

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **VINÍCIUS FLORENTINO FERREIRA DA SILVA** contra a sentença proferida pelo Juiz de Direito da 4ª Vara Cível da comarca de Goiânia, Dr. Pedro Ricardo Morello Brendolan, nos autos da Ação



de Inexigibilidade de Débito c/c Danos Morais e Materiais ajuizada em desfavor do **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**

O dispositivo da sentença foi redigido nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em consequência, REVOGO a tutela provisória de urgência anteriormente deferida.

Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade prevista no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal, em razão da gratuidade da justiça."

Afirma o Apelante, em síntese, o equívoco da sentença ao classificar a fraude sofrida como "fortuito externo", afastando a responsabilidade da instituição financeira.

Argumenta que o "golpe da troca de cartão" constitui um risco inerente à atividade bancária, configurando fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva do banco, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e da teoria do risco do empreendimento.

Aduz que a autenticação por chip e senha não é uma excludente absoluta de responsabilidade, porquanto a instituição financeira tem o dever de monitorar as transações e detectar padrões atípicos de consumo, o que não ocorreu no caso, caracterizando falha na prestação do serviço.

Pondera que a situação vivenciada ultrapassou o mero dissabor, configurando dano moral indenizável, decorrente da violação da segurança financeira, do descaso do banco e da perda de tempo útil, e que o prejuízo material de R\$ 16.400,00 deve ser integralmente restituído.

Ao final, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, julgando procedentes os pedidos iniciais.

Intimado, o Apelado não apresentou contrarrazões.

É o relatório.

Passo a decidir.

1. Julgamento monocrático

De plano, constata-se que a decisão monocrática revela-se cabível no caso em exame, nos termos do art. 932, V, "a" do CPC.

Isso porque a controvérsia deduzida nos autos se contrapõe à jurisprudência dominante desta Corte de Justiça.

2. Mérito da controvérsia recursal



A controvérsia recursal cinge-se em definir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de transações fraudulentas realizadas com o cartão do consumidor após o "golpe da troca de cartão".

De início, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Registre-se que a responsabilidade civil das instituições financeiras por danos gerados aos consumidores é, em regra, objetiva, fundamentada na teoria do risco do empreendimento, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo a qual aquele que se beneficia da atividade econômica deve arcar com os ônus e riscos dela decorrentes.

A sentença recorrida, ao julgar improcedentes os pedidos, fundamentou-se na tese de que o evento danoso configurou fortuito externo, por ter ocorrido por culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Entretanto, tal entendimento diverge da jurisprudência consolidada deste Tribunal, que consideram fraudes como o "golpe da troca de cartão" como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária.

Inclusive, a matéria foi pacificada pelo Superior Tribunal de Justiça com a edição da Súmula nº 479, que preconiza que *"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 é o evento que, embora imprevisível e inevitável, relaciona-se com os riscos da atividade empresarial, não possuindo o condão de afastar a responsabilidade civil, distinguindo-se do fortuito externo, que é fato estranho à atividade e rompe o nexo de causalidade, sendo certo que a atividade bancária, por sua natureza, envolve um alto grau de risco, sendo a ocorrência de fraudes um desses riscos previsíveis.

O "golpe da troca de cartão", embora executado por terceiro, é uma ocorrência previsível e diretamente ligada à atividade bancária.

A sofisticação de tais fraudes, que exploram a vulnerabilidade do consumidor e as falhas sistêmicas, insere-se no conceito de fortuito interno, tratando-se de risco previsível e inerente à atividade bancária.

Assim a circulação e utilização de cartões como meio de pagamento, ainda que fora das agências, inserem-se no âmbito das operações bancárias e, portanto, no campo de proteção e risco da instituição financeira.

Ressalte-se que a tese de que a autenticação das transações por meio de cartão com chip e senha pessoal afastaria a responsabilidade do banco é simplista e não se sustenta.

A tecnologia, apesar de representar um avanço na segurança, não é infalível.

A engenhosidade dos criminosos em contornar tais barreiras, seja por



clonagem ou, como no caso, por engenharia social que explora a distração e a boa-fé do consumidor, é um fato notório e previsível.

Pondero que o dever de segurança da instituição financeira não se exaure no fornecimento de cartão com chip e senha, abrangendo, também, o monitoramento das transações de seus clientes para identificar e bloquear operações que destoam do perfil de consumo habitual.

Na espécie, a sucessão de compras de valores expressivos por meio de cartão de crédito, totalizando R\$ 15.200,00 em um curto espaço de tempo (mov. 1, arq. 6) e em lugares distintos evidencia um perfil de transação manifestamente atípico, que deveria ter acionado os sistemas de segurança do Apelado.

A omissão do banco em adotar tais mecanismos preventivos foi causa direta para a consumação do prejuízo, restando configurado o nexo de causalidade e o dever de indenizar, diante da falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, § 1º, do CDC.

Dessa forma, não há se falar em culpa exclusiva do consumidor, que foi enganado por um ardil, o que demonstra a vulnerabilidade a que estava exposto.

Exigir que o cliente possua conhecimento técnico para identificar e evitar todas as modalidades de golpes modernos é desarrazoado e incompatível com a presunção de sua vulnerabilidade, mormente porque a responsabilidade primária pela segurança das operações é do fornecedor, que detém os meios técnicos e auferir lucro com a atividade.

A propósito:

(...). III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, com base na teoria do risco do empreendimento e na vulnerabilidade do consumidor, configurando-se fortuito interno em caso de fraudes cibernéticas e golpes de engenharia social, quando há falha de segurança. 5. O Banco pagador falhou no dever de segurança ao permitir transação atípica de elevado valor, que destoava do perfil transacional do Autor. (...). 8. A sofisticação do golpe de engenharia social que induziu o consumidor ao erro não caracteriza culpa concorrente, pois não é razoável exigir do consumidor médio um discernimento técnico superior aos próprios sistemas de segurança dos bancos. (...). IV. DISPOSITIVO E TESE. (...). 2. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias, incluindo golpes de engenharia social em operações PIX, é objetiva, configurando fortuito interno o risco inerente à atividade. (...). 5. A vítima de golpe sofisticado de engenharia social não concorre com culpa pelo evento danoso, ensejando o ressarcimento integral dos prejuízos materiais. (...). (AC nº 5154494-73.2025, Rel. Des. Doraci Lamar Rosa da Silva Andrade, DJ 12/08/2026)

E mais:



(...) III. RAZÕES DE DECIDIR 3.1. A relação jurídica entre correntista e instituição financeira é de consumo, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por falhas na segurança, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula 297 do STJ. (...). 3.3. A tese de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta quando a instituição financeira falha em seu dever de segurança, ao não detectar e bloquear múltiplas transações atípicas, de valores elevados e realizadas em curto espaço de tempo, que destoam do perfil do cliente. Tal omissão caracteriza o defeito na prestação do serviço. (...). IV. DISPOSITIVO E TESE 4. Recurso conhecido e desprovido. 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ). 2. Configura falha na prestação do serviço a omissão do banco em identificar e bloquear transações que destoam do perfil de consumo do cliente, o que afasta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, ainda que esta tenha sido induzida a erro por meio de engenharia social. (...)." (AC nº 6150586-25.2024, Rel. Des. Kisleu Dias Maciel Filho, DJ 09/08/2026)

Desse modo, uma vez estabelecida a responsabilidade do banco Apelado, a reparação integral dos danos é consequência lógica.

O dano material é incontroverso e corresponde ao valor total das transações fraudulentas, que totalizam R\$ 16.345,00 (R\$ 15.200,00 de limite de crédito, R\$ 1.045,00 de limite especial e R\$ 100,00 de Pix), conforme se extrai dos documentos que instruem a inicial.

O dano moral, por sua vez, transcende o mero dissabor.

A angústia de ter as finanças violadas, a frustração com a inércia do banco e a perda de tempo útil para resolver o problema administrativamente configuram dano moral indenizável, conforme pacífica jurisprudência.

Além disso, a recusa do apelado em solucionar o problema na via administrativa, forçando o consumidor a buscar o Poder Judiciário, agrava o dano, caracterizando o desvio produtivo do consumidor.

Nesse sentido:

(...). III. Razões de decidir (...). 6. A realização de múltiplas operações financeiras atípicas, em sequência e em período noturno, em valores incompatíveis com o perfil da consumidora, evidencia falha no dever de segurança da instituição, que não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de bloqueio ou monitoramento. 7. A alegação de utilização de cartão com chip e senha pessoal não afasta a responsabilidade objetiva, ausente comprovação de culpa exclusiva da vítima. 8. A subtração significativa de valores da conta bancária, somada à necessidade



de judicialização para recomposição do prejuízo, configura dano moral in re ipsa. O valor fixado a título indenizatório mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. (...). V. Dispositivo e tese 10. Agravo interno conhecido e desprovido. Tese de julgamento: “1. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária. 2. A realização de operações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor caracteriza falha na prestação do serviço, ainda que realizadas com uso de chip e senha pessoal. 3. A subtração indevida de valores da conta bancária configura dano moral presumido.” (AC nº 5985545-06.2024, Rel. Des. 5985545-06.2024, Rel. Des. Silvânio Divino de Alvarenga, DJ 19/03/2026)

Logo, é patente o prejuízo moral imposto ao Autor e, considerando que ele em nada contribuiu para ofensa, considerando, outrossim a estrutura econômica das partes, a gravidade do fato, as consequências advindas, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e a natureza punitivo pedagógica da medida, penso ser razoável a quantia de R\$ 10.000,00, uma vez que não representa valor alto que importe em enriquecimento sem causa e, tampouco, em quantia ínfima que não seja capaz de incutir no causador do dano impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

Destarte, merece reparos a sentença, razão pela qual o provimento do recurso é medida que se impõe.

3. Parte dispositiva

Ao teor do exposto, nos termos do art. 932, V, “a” do CPC, **conheço do Apelo e dou-lhe provimento** para, em reforma da sentença:

a) Condenar o banco Apelado à restituição do dano material no valor de R\$ 16.345,00 (dezesseis mil e trezentos e quarenta e cinco reais), acrescido de correção monetária pelo IPCA a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43/STJ) e de juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), calculados pela Taxa Legal da Lei nº 14.905/2024, nos termos do art. 406 do CC e do Tema nº 1.368 do STJ;

b) Condenar a instituição financeira Apelada ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido de correção monetária pelo IPCA a partir deste arbitramento (Súmula 362/STJ) e de juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), calculados pela Taxa Legal da Lei nº 14.905/2024, conforme o art. 406 do CC e do Tema nº 1.368 do STJ;

c) Inverter o ônus de sucumbência, condenando o Apelado ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Deixo de majorar os honorários advocatícios recursais, em razão do provimento do Apelo.



Em observância aos ditames dos art. 9º e 10, do CPC, ficam as partes expressamente advertidas que a interposição de recursos manifestamente infundados ou protelatórios e com o caráter meramente de rediscussão da matéria já apreciada e decidida, ensejará a aplicação das multas previstas nos arts. 1.021, § 4º e 1.026, § 2º, da Lei Processual Civil.

Intimem-se.

Cumpra-se.

Após o trânsito em julgado, remetam-se os autos ao juízo de origem com as baixas de estilo.

Goiânia, assinado e datado digitalmente.

Stefane Fiúza Cançado Machado

Juíza Substituta em Segundo Grau

Relatora

MC5

Valor: R\$ 56.400,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
3ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: RODRIGO CEZAR FERREIRA BARROS - Data: 11/09/2026 14:35:05

