



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168620

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000343-11.2023.8.26.0539, da Comarca de Santa Cruz do Rio Pardo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada FABRÍCIO PETRONILHO GUIDIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 3 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1000343-11.2023.8.26.0539

Comarca: SANTA CRUZ DO RIO PARDO – 2ª Vara Cível

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado: FABRICIO PETRONILHO GUIDIO

MM. Juiz de primeiro grau: Antônio José Magdalena

Voto nº 53.031

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu mensagem SMS fraudulenta e ligação telefônica de suposto preposto do banco, advertindo-o de tentativa de fraude e orientando-o a comparecer à agência para instalação de antivírus – Desse modo ilaqueado, o autor permitiu que estelionatários realizassem operações bancárias em sua conta, muito acima de seu perfil de consumo – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fugiam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Situação dos autos em que as operações questionadas fugiam por completo ao padrão das usualmente realizadas pelo autor. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas

circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Bem acolhido o pleito de devolução dos valores debitados da conta corrente do autor. 2. Não reconhecimento, porém, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 3. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral e para distribuir as responsabilidades pelas verbas da sucumbência em proporção.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por FABRICIO PETRONILHO GUIDIO em face de BANCO DO BRASIL S/A.

Diz o autor, em síntese, que, no início de setembro de 2022, recebeu mensagem SMS supostamente enviada pelo banco réu, informando sobre pontos prestes a expirar, vinculados à movimentação de conta mantida em agência, contendo link para resgate imediato. Narra que acessou o site indicado e inseriu dados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancários, mas não forneceu senha. Posteriormente, foi contatado por suposto funcionário do banco, que o alertou sobre tentativa de fraude e o orientou a comparecer a uma agência para instalação de antivírus e bloqueio de operações suspeitas. Relata que, já na agência, manteve contato telefônico com pessoa que se apresentou como atendente da instituição, que lhe repassou instruções para uso do caixa eletrônico. Durante esse atendimento fraudulento, foram realizadas as seguintes operações em sua conta: (i) contratação de empréstimo no valor de R\$ 35.800,03, com liberação de R\$ 34.812,00, e (ii) transferências mediante “pix”, nos valores de R\$ 9.899,99, para Daniel Márcio da Silva, R\$ 9.999,99, para Talissa de Souza, e R\$ 9.999,89, para Robson Luiz da Silva (esta última devolvida por suspeita de fraude). Afirma que as operações não condizem com seu perfil e histórico bancário. Alega que houve aumento irregular de seus limites de transação, em desconformidade com as regras do próprio banco, além de ausência de mecanismos que impedissem movimentações incompatíveis com o histórico do cliente. Aduz ter ocorrido falha na prestação do serviço do réu e vulnerabilidade em seus sistemas de segurança, caracterizando fortuito interno e ensejando responsabilidade objetiva, à luz do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Contestou administrativamente as operações, mas o réu negou o pedido, alegando inexistência de falha de segurança. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes do empréstimo contratado, a restituição dos valores transferidos por “pix” e a condenação do réu ao pagamento de R\$ 15.000,00, como indenização por danos morais.

A r. sentença julgou “procedentes” os pedidos, para declarar a inexigibilidade do pagamento dos débitos decorrentes do empréstimo contratado em razão da fraude, e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 7.000,00. Determinou, ainda, a restituição, pelo autor do valor do “pix” estornado em conta corrente. Responsabilizou o réu pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 429/439).

Apela o réu. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) não houve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito interno, uma vez que as transações foram realizadas mediante utilização do cartão original e senha pessoal; (b) não há que se falar em responsabilidade do apelante pelo suposto prejuízo alegado pelo apelado, diante da inexistência de falha na prestação de seus serviços; (c) é indevida a restituição de valores, sobretudo em dobro; (d) não há nexos causal para condenação do apelante ao pagamento de indenização por danos morais; e (e) subsidiariamente, pede para que seja reduzido o valor da indenização (fls. 429/439).

2. Recurso tempestivo (fls. 441/442),
preparado (fls. 453/454) e respondido (fls. 455/464).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

3. Não há controvérsia sobre os fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima o apelado, seja no que concerne à forma da fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por outro prisma que se analise a questão, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco apelante, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial, fugirem por completo ao perfil do cliente, e, antes de concluídas tais operações, teria o banco providenciado a confirmação com o apelado.

4. Assim, a falha na prestação dos serviços evidenciou-se na liberação de empréstimo, no valor de R\$ 35.800,03, seguida de transferências por “pix”, nas quantias de R\$ 9.899,99, R\$ 9.999,99 e R\$ 9.999,89, todas realizadas no dia 23.9.22, operações que certamente não condiziam com as usualmente realizadas pelo apelado.

Observa-se que as aludidas operações fraudulentas, realizadas com uso indevido de dados do titular da conta bancária, em valores elevados, ocorreram no curto período em que o autor esteve em contato com os golpistas, importando em empréstimo pretensamente contratado no valor de R\$ 35.800,03 e sequentes transferências que somaram quase R\$ 30.000,00. Tais movimentações,

insisto, estavam em completa dissonância com o perfil do cliente.

Assim sendo, incumbia ao banco apelante, ante a atipicidade das operações, checar a regularidade destas, para o que possuía recursos e acesso a aparato tecnológico necessários. No entanto, nenhum mecanismo acionou para deter a fraude.

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I), é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Descabimento. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Autora que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente após ter recebido ligação de pessoa que se passou por funcionário do réu. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Empréstimo e transferências que destoaram em muito do perfil de consumo da correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Multa cominatória mantida. Natureza inibitória das astreintes que justifica sua

fixação em valor expressivo, pois outro não é seu objetivo senão compelir o réu a cumprir a obrigação específica e não a pagar a multa, à percepção de ser preferível submeter-se à ordem judicial em relação ao pagamento do expressivo valor da multa fixada. Fatos, ademais, que acarretaram sério abalo psicológico à autora, haja vista ter sido surpreendida com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 10.000,00. Admissibilidade, contudo, de sua redução para R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso em cotejo. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24 – são meus os destaques).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. 1. Empréstimo fraudulento. Transferências fraudulentas realizadas por terceiros. Valores que fogem do padrão de consumo da autora. Comunicação imediata da autora. Inexistência de elementos probatórios no sentido de que a autora tenha deixado de zelar por informações sigilosas. Falha na prestação de serviços configurada. Sentença mantida. 2. Danos morais, contudo, não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autora que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que

os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença mantida. 3. Recursos desprovidos.” (TJSP, Ap. 1002612-48.2022.8.26.0445, 11ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ WILSON GONÇALVES, j. 3.7.24).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO - Afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso - Não acolhimento - Falha de segurança do serviço bancário configurada pelo vazamento de dados da vítima e ausência de bloqueio de operações consideravelmente exorbitantes, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Culpa exclusiva de consumidor ou terceiro afastada - Teoria do risco do negócio (fortuito interno), independentemente de eventual culpa concorrente ou fato de terceiro, o banco deve responder integralmente pelo evento danoso - RECURSO ADESIVO DA

AUTORA - Majoração dos danos morais - Incabível - O importe de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP, Ap. 1003521-05.2023.8.26.0268, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. TANIA AHUALLI, j. 3.7.24).

“PRELIMINAR – Nulidade da sentença por ausência de fundamentação – Rejeição. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNCEDOR DE SERVIÇOS – Novo julgamento após anulação da primeira sentença - Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foram realizadas transações em suas contas – Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montantes à autora – Correção monetária que incide desde o desembolso e juros de mora a partir da citação - Danos morais, no entanto, descabidos – Parte autora que concorreu para o ocorrido – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido. (TJSP, Ap. 1016087-68.2023.8.26.0564, 23ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j. 28.6.24).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Acertada a r. sentença, pois, ao ter proclamado a inexigibilidade dos valores referentes às indigitadas operações, com a conseqüente determinação para que o autor restitua o valor que efetivamente reverteu em seu benefício, ou seja, o valor do “pix” estornado em conta.



5. No tocante à indenização por dano moral, a irresignação comporta acolhida.

Ora, o sofrimento experimentado pelo apelado decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.

Assim, não é razoável atribuir ao banco responsabilidade por tal sofrimento.

Quando muito, seria o caso de cogitar da responsabilidade do apelante por danos morais, pela recusa no atendimento do pleito do cliente apelado.

Há de se considerar, porém, que essa recusa caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual, algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. Em suma: a r. sentença será parcialmente reformada, para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

Recíproca a sucumbência, porém não equivalente, arcará o apelado com 30% das despesas do processo e o apelante com os 70% remanescentes, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários devidos ao advogado do apelado são arbitrados em 10% sobre o proveito econômico obtido (valor do contrato de empréstimo declarado inexigível); os devidos ao advogado do apelante são arbitrados no mesmo percentual sobre o valor do pedido não acolhido (indenização por danos morais).

Nesses termos, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator