



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000009933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000454-26.2025.8.26.0312, da Comarca de Juquiá, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado EVA APARECIDA HENCKI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 14453

APELAÇÃO Nº: 1000454-26.2025.8.26.0312

COMARCA: JUQUIÁ – VARA ÚNICA

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADA: EVA APARECIDA HENCKI

JUIZ: FÁBIO RODRIGO DE MORAES

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIA INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FRAUDE CONSTATADA. RÉU NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA AUTORA. ART. 373, II, CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MORAIS PONDERADAMENTE ARBITRADOS EM R\$ 5.000,00. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de apelo interposto contra r. sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por **EVA APARECIDA HENCKI** contra **BANCO DO BRASIL S/A** para “) *DECLARAR a inexistência do contrato de empréstimo "BB Crédito 13º Salário" - Operação CDC nº 184157956, e de qualquer débito dele decorrente. b) CONDENAR os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais à autora o valor de R\$ 779,38 (setecentos e setenta e nove reais e trinta e oito centavos), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso (07/07/2025) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da primeira citação válida realizada nos autos; e c) CONDENAR os réus, solidariamente, ao pagamento de INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da primeira citação válida realizada nos autos. CONFIRMO a tutela de urgência deferida às fls. 67-68. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do Banco*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Bradesco, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, § 3º, do CPC E, em face dos réus remanescentes, condeno-os, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Apela o banco réu. Acena com exercício regular de seu direito e ausência de falha na prestação do serviço. Suscita responsabilidade de terceiro. Nega os danos materiais e morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

Recurso tempestivo e regularmente processado. Sem contrarrazões.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, não merece provimento.

Trata-se de ação declaratória cujo relatório da r. sentença adoto para melhor compreensão da causa: “*EVA APARECIDA HENCKI, qualificada nos autos, ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais e repetição de indébito c.c tutela antecipada em face de BANCO DO BRASIL S.A., BANCO BRADESCO S.A., WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e ALEX FERREIRA SOUZA. Aduz a autora, em síntese, que em 07/07/2025, foi vítima de golpe de engenharia social. Narra que recebeu uma chamada de vídeo via WhatsApp, na qual o interlocutor se passou por funcionário do Banco Bradesco, informando sobre supostas tentativas de fraude em seu nome. Durante a chamada, foi induzida a acessar o aplicativo do Banco do Brasil, momento em que um software malicioso teria capturado suas credenciais bancárias. Em decorrência, foi contratado um empréstimo (CDC - Antecipação do 13º Salário) no valor de R\$ 452,56 e, em seguida, realizada uma transferência via PIX no valor total de R\$ 779,38 para a conta de Alex Ferreira Souza.”*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio sentença que julgou procedentes os pedidos e que será mantida, respeitadas as teses defendidas pelo banco apelante.

Inicialmente, destaco que a relação entabulada entre as partes é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a Súmula 297 do STJ dispõe que: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nessa toada, importante trazer à baila a previsão do artigo 14 do CDC:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Os eventos descritos na peça inaugural configuram fortuito interno e, portanto, incapazes de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira recorrida, visto 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*” (Súmula 479, STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Incontrovertida a fraude perpetrada por terceiros que culminou na movimentação financeira indevida na conta corrente da autora, como bem destacado pela r. sentença apelada:

A autora, pessoa idosa e, portanto, hipervulnerável, narra ter sido vítima de sofisticado golpe de engenharia social. A verossimilhança de suas alegações é corroborada pelo boletim de ocorrência (fls. 39-41), pelas conversas com o fraudador (fls. 56-62) e pelos comprovantes das transações impugnadas (fls. 47, 50-55). Evidencia-se a falha na prestação do serviço por parte do Banco do Brasil S.A pela ausência de mecanismos de segurança eficazes para detectar e barrar a transação atípica, que destoava completamente do perfil de consumo da autora, pessoa idosa, aposentada e com histórico de movimentações financeiras modestas (fls. 43-46). A contratação de um empréstimo seguida de uma transferência via PIX de valor expressivo para um destinatário desconhecido, em outro estado da federação (fls. 35), logo após a celebração daquele, deveria ter acionado os sistemas de segurança da instituição. A alegação de que as transações foram validadas com senha pessoal não se sustenta, pois em fraudes dessa natureza, a obtenção da senha se dá de forma criminosa, cabendo à instituição implementar barreiras adicionais de segurança, o que não ocorreu.

Assim, restou evidenciado que os golpistas, ao contatarem a autora via “Whatsapp” (fls. 56/62), detinham informações sigilosas pessoais e de sua conta bancária – utilizando-se de tais dados para induzir a autora em erro para facilitar o acesso aos aplicativos bancários. Por consequência, não há



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como atribuir ao consumidor culpa exclusiva e afastar a responsabilidade do banco apelante pelo ocorrido, sobretudo quando as transações realizadas fugiram do perfil da consumidora, constata-se que no mesmo dia em que a autora foi abordada pelo criminoso, houve a contratação de um empréstimo e transferência dos valores a terceiro estranho, conforme demonstrado nos extratos de fls. 63/66 e confirmado no boletim de ocorrência de fls. 39/41.

Logo, considerando as falhas do réu acima expostas, deve o banco suportar as consequências decorrentes do risco da atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ e do artigo 14 do CDC já destacados, não havendo que se falar em culpa exclusiva da autora ou de terceiros. Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante utilização de senha pessoal do correntista não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas.

Caso semelhante já foi objeto de análise por este Tribunal:

INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Improcedência. Inconformismo da autora. Golpe da falsa central. Autora induzida em erro por estelionatários que se passaram por prepostos do réu. Fraude eletrônica. Realizadas diversas transferências bancárias que destoavam do perfil de consumo da correntista. Requerido responde pelos prejuízos causados por terceiro, por se tratar de responsabilidade objetiva do fornecedor. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dever de devolução dos valores subtraídos da conta bancária da demandante, de forma simples. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os critérios de proporcionalidade e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoabilidade. Sucumbência invertida. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1003332-54.2023.8.26.0356; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirandópolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/06/2024; Data de Registro: 11/06/2024)

Como bem pontuado pelo d. juízo monocrático, as operações destoavam do perfil da correntista, além de terem sido realizadas em curto espaço de tempo. Caberia ao Réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse tais operações questionadas. Também não há provas de que a Autora tenha repassado seus dados ao terceiro. Portanto, não há falar em culpa exclusiva do consumidor, já que inexistente qualquer indício de que o Apelante tenha obtido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.

É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa e efeito entre a conduta do motorista e os ferimentos, ou o falecimento da vítima.¹

Desse modo, o banco não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (373, II, CPC) pois, não restou elucidado como os fraudadores tiveram acesso às informações sensíveis e lograram êxito em induzir em erro o correntista.

Quanto ao dano moral, a celebração de contrato de empréstimo consignado com descontos indevidos em benefício previdenciário da autora, aliado à demora em conter a fraude e à necessidade de ajuizar ação para resolução da questão a que não deu causa infligiram angústias que ultrapassam o mero aborrecimento, de maneira que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) arbitrado é razoável e atende os fins inibitórios e educativos do instituto.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. REPETIÇÃO DE INDÉBITO DANO MATERIAL E DANO MORAL - Empréstimo Consignado e abertura de conta bancária não solicitados e reconhecidos pela autora - Sentença de parcial procedência - Insurgência do corréu Banco BMG S.A e da autora - Responsabilidade civil de natureza objetiva da instituição financeira - Aplicação das normas consumeristas - Verossimilhança nas alegações da parte autora - Réu que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do demandante - Inteligência do artigo 333, II, Código de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo Civil - Laudo pericial realizado que constatou a falsidade da assinatura aposta no instrumento apresentado pelo requerido - Contratações não realizadas pelo demandante - Aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça - "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" - Indevida concessão de mútuo, com consignação da contraprestação em benefício previdenciário - Falha na prestação do serviço caracterizada - Dano moral - Ocorrência - Quantum indenizatório mantido em R\$5.000,00 (cinco mil reais), dada as peculiaridades do caso em comento, mostrando-se razoável e proporcional ao grau e tipo de ofensa perpetrada, bem como à extensão dos danos causados - Repetição em dobro do indébito - Não cabimento - Ausência de má-fé do banco réu, também vítima de fraude - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSOS NÃO PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1003501-53.2017.8.26.0323; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lorena - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/09/2021; Data de Registro: 10/09/2021)"

Por fim, destaco que o dano moral também decorre da conduta adotada pela instituição financeira recorrente, na medida em que, deixando de resolver a questão pelas vias administrativas, em sua defesa processual assumiu posição contrária à verdade dos fatos, alegando a regularidade da contratação, inclusive em sede recursal, sem, contudo, trazer prova efetiva nesse sentido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por tais motivos, mantenho a r. sentença por seus próprios fundamentos e os ora acrescidos, majorados os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator