



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000207464**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000554-62.2025.8.26.0673, da Comarca de Flórida Paulista, em que é apelante/apelada CLARICE SERAPHIM CALABRETTI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL 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: **Conheceram dos recursos das partes para NEGAR PROVIMENTO ao apelo da autora e dar PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do requerido. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 12 de março de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1000554-62.2025.8.26.0673**  
**Apelante/Apelado: Clarice Seraphim Calabretti**  
**Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A**  
**Comarca: Flórida Paulista - Vara Única**  
**Juiz(a) de 1ª Instância: Camila Alvez de André**  
**Voto nº 6114**

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Parcial provimento. **I. Caso em exame:** recursos de apelação interpostos contra sentença que declarou a nulidade de empréstimo bancário fraudulento e condenou o requerido à restituição de valores retirados da conta da autora. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente. **II. Questão em discussão:** verificar (i) se a autora tem direito à repetição em dobro do indébito e à indenização por danos morais; (ii) se o requerido pode ser eximido de responsabilidade pela fraude sob alegação de fortuito externo e se há culpa concorrente da autora; e (iii) qual o correto critério para atualização do indébito. **III. Razões de decidir:** a relação das partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, conforme súmula 479 do STJ. Não há prova de má-fé do banco para justificar a repetição em dobro. Não se comprovou dano moral indenizável, pois não houve lesão à dignidade da autora. O critério de atualização do indébito deve ser o previsto no parágrafo único do art. 389 do Código Civil, acrescido de juros de mora fixados de acordo com a taxa legal disposta no art. 406, § 1º, da mesma lei. **IV. Dispositivo:** recurso da autora improvido, recurso do requerido provido em parte.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 203/10 e 213/32) interpostos contra sentença de fls. 181/89, proferida pelo juízo da Vara Única do Foro de Flórida Paulista, que deu parcial procedência à ação proposta para o fim de declarar a nulidade de empréstimo bancário efetivado mediante fraude, condenando o requerido à restituição de valores retirados de conta bancária da autora. O pleito de indenização por danos morais foi julgado improcedente. Honorários fixados em 10% do valor da causa, devidos de parte a parte, ante a sucumbência recíproca.

A autora recorre em busca da repetição em dobro de indébito e do arbitramento de indenização por danos morais. De seu turno, o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerido pugna pelo reconhecimento de fortuito externo, que o eximiria da responsabilidade pela fraude que vitimou a autora. Afirma que as operações foram regulares, e se opõe à condenação em danos materiais. Subsidiariamente, pleiteia reconhecimento de culpa concorrente, assim como a alteração no parâmetro de atualização monetária do valor a ressarcir.

Contrarrazões às fls. 293/324.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório**, acrescido ao de fls. 181/82, que adoto.

**DECIDO.**

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 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.

Retomando os fatos do processo, a autora afirma, secundada por Boletim de Ocorrência de fls. 26/27 e capturas de tela de fls. 31/33, que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificava como funcionária do banco apelante, munida de dados sensíveis da parte e informações específicas sobre sua conta, o que levou a requerente a crer que se tratava de contato fidedigno. Seguindo suas tratativas via Whatsapp, o golpista induziu a autora a transferir R\$ 1.000,00 para conta de terceiro. Ao procurar a agência bancária, no dia seguinte, a requerente recebeu a informação de que fora contratado um empréstimo de R\$ 5.500,00, sem seu consentimento.

Tais operações vêm indicadas em extrato de fls. 151/53, juntado pelo requerido, a demonstrar que tanto o empréstimo quanto a transferência ocorreram em sequência, no mesmo dia – isto é, pretendia-se induzir a requerente, que efetivou o depósito de R\$ 1.000,00, via Pix, a repassar o valor contratado mediante fraude.

De outro lado, não fornece o banco requerido nenhum



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indício de regularidade da contratação do empréstimo, limitando-se a apresentar extrato interno da operação (fls. 154/56) e registros de seu sistema informatizado (fls. 57/59), documentos que não contêm qualquer registro que permita aferir a existência de declaração validade de vontade da correntista. A mera alegação de que o empréstimo foi contraído mediante aposição de credenciais de segurança não é suficiente para demonstrar o necessário lastro de legalidade da contratação.

Ademais, as transações impugnadas fogem ao padrão de uso de uso da conta pela autora. Apesar de pouco abrangente, o histórico bancário apresentado dá mostra de movimentações modestas, condizentes com o rendimento comprovado da parte, beneficiária de pensão por morte previdenciária de um salário-mínimo (fls. 24/25).

Mesmo que não se olvide do dever de cuidado que cabe à titular da conta, a situação descrita é típica e amplamente conhecida tanto pela prática judiciária quanto pela bancária, pelo que não se pode atribuir à autora responsabilidade em arcar com prejuízo decorrente da má-prestação de serviço financeiro, notadamente no cuidado com os dados do cliente.

Não se pode afastar a responsabilidade do requerido, tampouco atribuir parcial culpa à requerente, uma vez caracterizada falha de serviço da instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações atípicas e de valor excepcional, como é de amplo conhecimento e de usual prática. 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, dado seu domínio do perfil e do histórico de utilização de serviços bancários da correntista.

Não há de se confundir movimentação atípica com os limites de movimentação da conta, estes estabelecidos no momento da contratação e eventualmente alterados a critério do correntista. A movimentação habitual ou típica deve se pautar pela constatação do que de fato ocorre no uso cotidiano da conta. O valor efetivamente movimentado é, em muitas ocasiões, bastante inferior aos limites fixados como parâmetro de movimentação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Suficientemente lastreadas em prova documental, as alegações da autora de fato merecem procedência, reconhecendo a responsabilidade objetiva do requerido pelos danos sofridos em decorrência de fraude de operação bancária. A empresa responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço que disponibiliza, conforme estabelece o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado ao cliente.

A despeito do reconhecimento da responsabilidade do requerido pelo prejuízo comprovado, não é lícito atribuir-lhe o dever de ressarcir em dobro a autora, dado que não há prova de que tenha havido má-fé ou dolo da instituição bancária, a colaborar ou anuir com a consecução do golpe. Portanto, será simples a devolução do valor transferido pela própria autora, mediante logro, assim como de eventuais descontos sofridos em virtude do empréstimo declarado nulo.

Contudo, o recurso do requerido merece provimento para o fim de alterar o critério de atualização do indébito, que deverá ser corrigido monetariamente nos termos previstos no parágrafo único do art. 389, do Código Civil, acrescido de juros de mora fixados de acordo com a taxa legal disposta no art. 406, § 1º, da mesma lei.

Quanto aos danos morais, consigno que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento enseja tal tipo de reparação, mas apenas ocasiões graves o suficiente para afetar a dignidade humana. Somente se admite como dano moral indenizável aquele que atinge a honra e dá causa à dor subjetiva, que transcende a normalidade dos dissabores cotidianos e é efetivamente responsável pela ruptura no equilíbrio emocional do indivíduo, o que interfere de modo intenso e significativo em seu bem-estar.

À vista disso, eventuais falhas ou excessos constatados na prestação de serviços bancários não acarretam imediatamente em dano moral. É necessária comprovação acerca dos fatos que levam a presumir a desestabilização psíquica da parte ou lesão à sua personalidade. No caso em questão, seria indispensável a demonstração clara de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao requerido, ocasionassem grave ofensa aos direitos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extrapatrimoniais da autora.

Da leitura dos autos, não se retira qualquer evidência de dano de tal natureza causado à requerente, a extrapolar os transtornos da vida cotidiana. Ainda que os acontecimentos narrados tenham causado preocupação, aborrecimento e prejuízo financeiro, não se constata lesão subjetiva que enseje indenização por danos morais. A restauração do *status quo ante* é suficiente para resolução apropriada da controvérsia.

Improvido o recurso da autora e provido em parte mínima o apelo do requerido, eleva-se em 10% a verba honorária fixada em primeiro grau (art. 85, § 11º, CPC), mantendo-se a distribuição do ônus da sucumbência conforme estabelecida em sentença.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço dos recursos das partes para **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo da autora e dar **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do requerido.

**RUI PORTO DIAS**

Relator