



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000123103

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000561-28.2025.8.26.0035, da Comarca de Águas de Lindóia, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado ANTONIO JOEL CAMILLO DE GODOY.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1000561-28.2025.8.26.0035
Comarca: Águas de Lindóia
Apelante: Banco do Brasil S/A
Apelado: Antonio Joel Camillo de Godoy
Voto nº 11808

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – ABERTURA DE CONTA CORRENTE, CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDAS PELA PARTE AUTORA – LEGITIMIDADE PASSIVA DO APELANTE - NÃO DEMONSTRAÇÃO PELO BANCO DA REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES, REALIZADAS MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS FALSOS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – FORTUITO INTERNO - RESSARCIMENTO DOS VALORES EM DOBRO QUE É DEVIDO A PARTIR DE 30/03/2021 – ENTENDIMENTO FIXADO PELO STJ NO EARESP 600.663/RS - DANOS MORAIS CARACTERIZADOS – AUTOR QUE TEVE O NOME INCLUÍDO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES - MONTANTE FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE – APELO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação formulada pelo BANCO DO BRASIL S/A, em face de ANTONIO JOEL CAMILLO DE GODOY.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência de relação jurídica entre as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

partes, especialmente quanto à abertura da conta corrente de nº 15168, agência 6848, bem como do contrato de empréstimo e cartões de crédito vinculados à referida conta e condenar o réu a restituição, em dobro, dos valores descontados do benefício previdenciário do autor e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, conforme fls. 289/297.

Inconformado, o Banco do Brasil interpôs apelação, postulando, preliminarmente, ilegitimidade passiva, tendo em vista que dos fatos narrados não houve qualquer participação do banco, porquanto teria sido ocasionado pelo próprio descuido e ingenuidade da parte Apelada, em conjunto com ação de suposto terceiro meliante. No mérito, reitera a inexistência de falha na prestação de serviços, pois restou comprovado que as transações questionadas foram realizadas mediante o uso de senha pessoal e intransferível e que, após contestação das operações, o apelante realizou o devido cancelamento, bem como o estorno dos valores e, posteriormente, o cancelamento da conta. Entende caracterizada a excludente de responsabilidade da instituição financeira e, conseqüentemente, ausente os requisitos para sua responsabilização. Aduz, ainda, acerca da ausência de demonstração de má-fé a justificar restituição em dobro dos valores ou de abalo moral passível de indenização (fls. 316/337). Recurso tempestivo com custas de preparo devidamente recolhidas (fls. 338/340).

Contrarrazões a fls. 344/353.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

O recurso não comporta provimento.

Consta da inicial que no dia 07.05.2021 a parte autora, ora apelada, verificou no extrato bancário que não havia informações sobre o seu benefício previdenciário, motivo pelo qual foi pessoalmente até a agência do Banco Itaú, onde recebeu informação sobre uma solicitação de alteração do local de recebimento do benefício para conta aberta no Banco do Brasil. Com a utilização de documentos falsos, além da abertura da conta corrente, fora celebrado contrato de empréstimo consignado ao benefício previdenciário do autor, que denunciou a fraude ao gerente da agência do Banco do Brasil, solucionando o problema referente ao recebimento do benefício, contudo, os valores referentes ao empréstimo consignado continuaram sendo descontados de sua conta corrente. Em agosto de 2021, o autor também tomou conhecimento acerca de um cartão de crédito solicitado em seu nome junto ao banco réu. Devido ao não pagamento das faturas do cartão, teve seu nome inscrito no Serasa. Com a inicial foram juntados aos autos o boletim de ocorrência (fls. 38/41), as faturas do cartão de crédito (fls. 62/70), o histórico de empréstimos consignados (fls. 71/75), o resumo da consulta junto ao Serasa, dentre outros documentos.

A parte apelante integra a cadeia de fornecimento de serviços bancários, atuando como instituição financeira responsável pelas transações questionadas na inicial, de modo que descabe a alegação arguida em preliminar de ilegitimidade passiva.

Destaca-se que a presente relação jurídica é de consumo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

portanto, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do C. STJ: *“O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade do apelante é objetiva quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme a Súmula nº 479 do STJ, veja-se: *“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 Banco do Brasil, ora apelante, trouxe aos autos cópia digitalizada do contrato de adesão a produtos e serviços firmado em 10/03/2021 (fls. 197/203). Da análise dos documentos apresentados verifica-se que a contratação se deu mediante a apresentação de documento pessoal falso (fls. 204/205), conforme bem demonstrado pelo apelado a fls. 05. Ademais, o próprio apelante reconhece que as transações foram realizadas por fraudador que se passou pela parte apelada, sendo favorável ao cancelamento das operações (fls. 321).

Ausente a prova de que foi o autor quem assinou o contrato impugnado, o produto bancário dependeria de adesão por meio do lançamento físico ou digital da assinatura do contratante, que não pode ser substituída por assinatura fraudada elaborada por terceiro, o qual não obteve do autor, por qualquer meio, mandato ou poderes para representá-la e assinar o contrato em seu lugar.

Não havendo a livre manifestação de vontade do autor para contratar o produto por ela impugnado, não há contrato, não sendo possível a instituição bancária impor contra o consumidor qualquer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

serviço ou produto por simplesmente lhe entregar algo, como o valor liberado na conta do autor, e com isso passar a exigir uma contraprestação.

Tratando-se de relação que se submete aos ditames do Código de Defesa do Consumidor imperioso invocar a vedação expressa constante do art. 39, inciso III, que impede o fornecedor de entregar ao consumidor qualquer produto ou serviço sem prévia solicitação.

Os documentos juntados aos autos comprovam a ocorrência da fraude na abertura da conta corrente e, conseqüentemente, no contrato que deu origem a relação jurídica impugnada pelo autor já que não houve qualquer solicitação desta.

Pouco importa como ocorreu a falha na prestação de serviços, que decorre de fortuito interno pela aceitação de documentos falsos para abertura de conta e validação da contratação de empréstimo e cartão de crédito.

É certo que a instituição financeira tem acesso a sistemas modernos, eficazes e capazes de garantir a confirmação do caráter personalíssimo daquele que pretende aderir ao contrato, seja por meio de coleta de fotografia, biometria, autenticação de duas etapas e geolocalização do dispositivo, IP e local da contratação, disponíveis nos mais diversos dispositivos móveis modernos e que poderiam reforçar a segurança e lisura das contratações para além do singelo sistema de preenchimento de dados, cópia de documentos e lançamento de uma assinatura.

Optando o réu por usar um sistema de validação insuficiente, na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

qualidade de fornecedor, assume o risco que tal opção traz a sua atividade empresarial bancária perante o mercado de consumo, bem como o de suportar o dever de indenizar as vítimas.

Nesse contexto não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo que causou ao autor ao permitir a liberação de contrato de crédito sem o devido cuidado e solicitação do próprio consumidor.

Demonstrada a falha na prestação de serviço, bem como o dano e o nexo, estão presentes os requisitos ensejadores do reconhecimento da responsabilidade civil, devendo o banco responder pelo prejuízo que a falha causou ao autor.

Na mesma linha:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO ELETRÔNICO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. 1. A instituição financeira não demonstrou a autoria da transação eletrônica impugnada pelo consumidor, sendo insuficiente a apresentação de "logs" de sistema ou a mera exigência de senha pessoal para afastar a responsabilidade objetiva por fraude, mantendo-se a declaração de inexistência do débito. 2. O desconto indevido em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, acarreta dano moral presumido, devendo ser reparado. 3. A indenização por danos morais deve ser adequada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que melhor se harmoniza com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e com o entendimento desta Corte em casos semelhantes, sem configurar enriquecimento sem causa. 4. A repetição do indébito em dobro é mantida, visto que a falha de segurança (fortuito interno) que resultou na cobrança indevida afasta a alegação de engano justificável por parte da casa bancária.” (TJSP; Apelação Cível 1023462-16.2024.8.26.0361; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Golpe do falso advogado - Relação de consumo configurada. Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ - Conta utilizada no golpe aberta junto ao banco réu sem Apelação Cível nº 1000561-28.2025.8.26.0035 -Voto nº 11808



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

observância das exigências regulamentares – Inexistência de comprovação de verificação de identidade, endereço, biometria facial ou geolocalização – Ausência de diligência na análise documental. Fortuito interno caracterizado – Falha na prestação dos serviços – Responsabilidade do banco réu reconhecida – Dano material, ademais, devidamente comprovado. Dano moral caracterizado, em razão do desvio produtivo e da quebra da confiança legítima no sistema bancário – Indenização fixada por esta d. Turma Julgadora, no valor de R\$ 5.000,00, em observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada com inversão do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002017-15.2025.8.26.0099; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2025; Data de Registro: 09/12/2025)

O valor indevidamente descontado do benefício previdenciário do autor deve ser restituído, já que nulo o contrato que deu razão aos descontos.

Não obstante o texto legal do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor prever a devolução em dobro para casos de má-fé, a falha na prestação de serviço com liberação de um contrato nulo impõe afastar a presunção de boa-fé objetiva, porque tornam a cobrança indevida.

Contudo, no julgamento do Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial (EAREsp) Nº 676.608/RS pelo E. Superior Tribunal de Justiça que fixou a seguinte tese:

“...13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão”.

Assim, deve ser reconhecido o direito do autor à restituição dos

valores eventualmente descontados, devendo ser em dobro somente dos descontos que tenham ocorrido após a publicação do mencionado V. Acórdão (o que ocorreu em 30/03/2021). Assim, até 30/03/2021 a devolução dos valores descontados deve ser simples e a partir de 30/03/2021 a devolução dos valores descontados deverá se dar em dobro, respeitando a modulação de efeitos da tese fixada.

Já em relação ao dano moral, além dos descontos indevidos no benefício previdenciário, o autor teve seu nome inscrito no Serasa (fls. 84). Tratando-se de violação que extrapola o mero aborrecimento, resta configurado o dever de indenizar.

Veja-se:

*“*APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais - Fraude praticada por terceiros - Abertura de conta e contratações de empréstimos e cartão de crédito não autorizadas - Negativação indevida - Sentença de procedência - Recurso do Banco réu. Relação de consumo - Responsabilidade objetiva - Falha na prestação de serviços - Aplicabilidade do código de defesa do consumidor e da súmula 297 do STJ - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Risco inerente à atividade bancária - Irregularidade da contratação - Inexistência da dívida - Ausência de prova, por parte do banco, da legitimidade da abertura de conta (agência distante 110 km da residência da autora) e da contratação do cartão de crédito e dos três empréstimos pessoais (somando R\$ 87.601,98) em nome da autora - Inversão do ônus da prova - Falta de documentos (contrato de abertura, biometria, geolocalização, logs de segurança) para comprovar a contratação eletrônica ou física pela autora da conta corrente. Pedido subsidiário de compensação/devolução de valores – Desacolhimento - Descabida a pretensão do réu de reaver valores supostamente creditados na conta ilícita, haja vista a não comprovação de que a autora se beneficiou das quantias ou que a conta lhe pertencia de forma regular. Dano moral configurado - Negativação indevida decorrente de cobrança ilegítima - Abalo à honra e reputação da consumidora - Dever de indenizar mantido - Quantum indenizatório – Valor arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e as peculiaridades do caso concreto. Juros de mora - Termo inicial – Manutenção - Tratando-se de responsabilidade extracontratual (ato ilícito decorrente de fraude), os juros de mora incidem a partir do evento danoso (primeira inscrição indevida), nos termos da súmula 54 do STJ - Sentença mantida neste ponto. Recurso negado.*” (TJSP; Apelação Cível 1001094-66.2024.8.26.0699; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto de Pirapora - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência na origem – Autora que teve seus documentos indevidamente utilizados por falsário, ensejando abertura de conta corrente em seu nome – Instituição financeira que não foi cautelosa na abertura da conta – Danos morais caracterizados – Dever de indenizar o prejuízo sofrido pela autora – Incidência, ademais, da teoria do desvio produtivo – Fixação do "quantum" indenizatório em R\$ 5.000,00, com os consectários de estilo, que deve ser mantida – Verba honorária mantida – Juros de mora de 1% ao mês deve incidir a partir do evento danoso – Súmula 54, do STJ – Responsabilidade extracontratual – Recurso da instituição financeira improvido e provido, em parte, o recurso da autora, para esse fim.” (TJSP; Apelação Cível 1004402-06.2025.8.26.0011; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)

A indenização por dano moral não pode ser exagerada, de forma a causar enriquecimento sem causa do credor, nem diminuta, de modo que não seja sentida pelo devedor. O E. Juízo sentenciante fixou o valor indenizatório de acordo com as peculiaridades do caso, seguindo os princípios de razoabilidade e proporcionalidade.

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Em observância ao art. 85, § 11, do CPC, é majorada a verba honorária ao patamar de 20% sobre o valor atualizado da condenação. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER
Relator