



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000046278

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000562-12.2024.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante MARIA ROSA SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados LIVELO S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.608

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000562-12.2024.8.26.0079

COMARCA: BOTUCATU - FORO DE BOTUCATU - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARCUS VINICIUS BACCHIEGA

APELANTE: MARIA ROSA SOARES

APELADOS: NIVEL S/A E BANCO DO BRASIL S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Operações a débito negadas pela autora. “Golpe do falso funcionário”. Efetivação de empréstimos seguida de pagamento de boletos e transferência de relevante valor para a conta de terceiro. Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiro, passando-se por preposto do banco, que possuía seus dados. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ. Pedido de restituição dos valores. Admissibilidade, mas sem dobra. Sentença parcialmente reformada.

DANO MORAL. Configuração, tendo em conta as circunstâncias relatadas. Indenização devida. Sentença reformada.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença (fls. 349/350), de relatório adotado, proferida na ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais ajuizada pela apelante, julgada improcedente, condenando-a a pagar custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor da causa.

Apela a autora. Sustenta, em suma, que foi vítima de golpe viabilizado por falha de segurança nos serviços prestados pelas rés, sofrendo prejuízos materiais e morais que a elas cumpre indenizar. Afirma que a responsabilidade das rés é objetiva e solidária. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo (fls. 316), preparado (fls. 334/335) e respondido (fls. 340).

VOTO

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação em que a autora pretende a condenação solidária das réis à restituição de quantias e indenização por danos morais decorrentes de operações efetuadas por terceiros em suas contas bancárias.

A respeitável sentença julgou os pedidos improcedentes.

Com efeito, não há evidências de que falhas de segurança nos serviços prestados pela apelada Livelio de qualquer modo contribuíram para o sucesso dos criminosos, de modo que, tocante a ela, os pedidos da autora são, de fato improcedentes, nos termos do artigo 14, §3º, inciso I, do CPC. A mera utilização do nome social da empresa por terceiros para a prática de fraudes e a parceria comercial com a instituição financeira são insuficientes para ensejar a pretendida responsabilização solidária.

Todavia, tocante ao apelado Banco do Brasil, os pedidos são em parte procedentes.

Respeitada a convicção em contrário do douto magistrado, a responsabilidade da instituição financeira pelos danos sofridos pela consumidora restou bem evidenciada.

Os fatos narrados na petição inicial são verossímeis e a hipossuficiência da consumidora é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pelas instituições financeiras, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos sistemas de atendimento e segurança de dados da instituição financeira.

Assim, autorizada a inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbia ao banco, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal, comprovar “*que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente*” ou “*a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Na hipótese, a autora fora vítima do “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central de atendimento”, sendo induzida por mensagem de celular a clicar em

link para usufruir de programa de pontuação e, posteriormente, conduzida por terceira à efetivação de operações em caixa eletrônico e aplicativo de banco que viabilizaram as operações questionadas.

Evidente nessas circunstâncias a nulidade dos empréstimos, celebrados por terceiros sem autorização ou proveito para a autora.

Impondo-se, assim, a restauração do *status quo ante*, ou seja, com reembolso à instituição financeira de eventual diferença entre o montante creditado à autora e a quantia consumida pelas operações fraudulentas e reembolso à correntista das prestações já debitadas para pagamento das parcelas do crédito contratado.

As prestações eventualmente debitadas de ativos pertencentes à autora serão restituídas sem dobra, posto que seu desconto decorreu de equívoco justificável quanto à legitimidade da operação, mas sofrerão correção monetária e acréscimo de juros moratórios contados da data em que se efetivou a cobrança.

O montante que a autora restituirá à instituição financeira, por seu turno, sofrerá apenas correção monetária, pois inexistente mora imputável à consumidora.

Em ambos os casos, a correção será efetuada conforme o IPCA, divulgado pelo IBGE, a partir dos desembolsos e, os juros moratórios, a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

Nota-se que o fato de a fraude ser perpetrada por terceiros, *in casu*, não exclui a responsabilidade do banco apelado, vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica por ele exercida. Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a instituição financeira, nos termos do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

É este o entendimento firmado na Súmula 479 do STJ, *verbis*: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

E não se há de falar em excludente de responsabilidade ou mesmo culpa exclusiva ou concorrente em razão de ter a consumidora sido vítima de golpe de furto de dados bancários, pois a instituição financeira falhou em verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, que, ainda, destoavam do perfil da autora, deixando de desenvolver meios para dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores e permitindo acesso de terceiros a seus sistemas, o que propiciou a fraude. (AREsp 2653233 (2024/0182470-2 - 16/08/2024, Decisão Monocrática - Ministro HUMBERTO MARTINS)

Além disso, a responsabilidade da instituição financeira também decorre da teoria do risco, pois ao disponibilizar seus produtos, responde por ilícitos praticados em ambiente virtual.

Em suma, é inarredável a responsabilidade da instituição financeira, pois a falha na adoção de mecanismos mínimos de segurança e controle demonstra clara omissão no dever de cautela que se espera de instituições financeiras, sobretudo diante do risco inerente à atividade que exercem, ressalvado, obviamente, o direito de regresso contra o estelionatário.

O dano material, na hipótese, corresponde à perda patrimonial experimentada pela autora em virtude do golpe, ou seja, à porção de seus ativos efetivamente atingida pelas operações fraudulentas, que será reembolsada com correção conforme o IPCA, divulgado pelo IBGE, a partir dos desembolsos e, os juros moratórios, a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

O pedido de indenização por dano moral formulado pela autora há de ser acolhido, pelas indevidas operações realizadas na conta da autora e que fugiram de seu perfil, não tendo obtido solução pela via administrativa, tendo que ajuizar a presente demanda para reaver os valores.

No caso, citado, o réu insistiu na legitimidade da dívida, apresentando, pois, injusta renitência em reconhecer a irregularidade das operações e tais fatos, que serviram de fundamento ao pedido, ultrapassam meros dissabores.

Logo, há de acolher o pedido de indenização por dano moral, que, na hipótese é presumido.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, tendo as circunstâncias relatadas, o valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado em R\$. 15.000,00, exato montante pretendido e que atende à finalidade de desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços do réu sem ensejar enriquecimento sem causa da autora, atendendo, ainda, aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

O valor deverá ser corrigido pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE a partir desta data e acrescido de juros moratórios a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

Mantida a improcedência em relação à apelada Livelu, incumbe à autora, observada a gratuidade que lhe foi conferida, reembolsar as custas e despesas por aquela antecipadas e pagar a seus patronos honorários sucumbenciais correspondentes a 20% do valor atualizado da causa, pois a fixação da verba em tal percentual não foi especificamente impugnada.

Todavia, em decorrência da reforma da sentença, nos termos enunciados, tem-se que a autora ficou vencida em relação a parte mínima dos pedidos deduzidos em face do apelado Banco do Brasil, incumbindo a este, portanto, o pagamento das custas e das despesas por ela antecipadas e de honorários sucumbenciais devidos aos patronos da autora, estes redimensionados para 10% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator