



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134744

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000655-04.2025.8.26.0058, da Comarca de Agudos, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada SILVANIRA DURAN LEÃO.

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: **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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1000655-04.2025.8.26.0058

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco do Brasil S.A.

Apelada: Silvanira Duran Leão

2ª Vara Judicial da Comarca de Agudos

Juíza prolatora: Beatriz Tavares Camargo

Voto nº 5617

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. Ação com pedido de indenização por danos material e moral. Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Ilegitimidade passiva. Preliminar rejeitada. Autora correntista imputou ao réu falha de segurança dos serviços prestados. Pertinência subjetiva.

Transações bancárias. Culpa exclusiva da autora não comprovada. A presunção de regularidade das operações confirmadas com senha não é absoluta. Transações com elementos suficientes de suspeita de irregularidade, não detectadas. Fortuito interno configurado. Conduta diligente não comprovada. Risco da atividade.

Dano moral. Não configurado. Falha na prestação dos serviços enseja a reparação por dano material, não moral. Inexistência dano in re ipsa. Responsabilidade objetiva da instituição financeira não dispensa a prova do dano. Aborrecimento e dissabor não indenizáveis.

Apelo parcialmente acolhido para afastar a condenação por dano moral. Redistribuição da sucumbência.

RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, julgados por sentença de fls. 183/188, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos para: a) CONDENAR o réu a restituir à autora a quantia total de R\$ 22.886,00 (vinte e dois mil, oitocentos e oitenta e seis reais), com atualização monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês, estes contados da citação. b) CONDENAR o réu a pagar R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a autora, a título de danos morais, com atualização monetária

desde este arbitramento, acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Por força da sucumbência, arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.”.

O réu recorreu (fls. 191/220), arguindo ilegitimidade passiva, não é responsável pelo prejuízo sofrido pela autora. Reiterou defesa de inexistência de falha na prestação do serviço. A autora foi negligente com a guarda de dados pessoais, as transações foram regulares. Configurada a culpa exclusiva da autora ou de terceiro. Incabível a restituição do valor. Inexistente dano moral a ser reparado, subsidiariamente impugnou o termo inicial dos juros de mora e pleiteou a redução do *quantum*. Requereu o provimento do recurso para reforma da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 267/283), a autora impugnou a preliminar de ilegitimidade passiva. No mais, reiterou alegação de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 221/222).

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva. A existência de relação jurídica entre partes é incontroversa, a autora é correntista e imputa ao réu falha na prestação do serviço. Presente a pertinência subjetiva. A responsabilidade é questão afeta ao mérito.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por danos material e moral, sob alegação de falha de segurança dos serviços prestados pelo réu, em razão de transações não reconhecidas.

Consoante narrado na petição inicial “A requerente, no dia 25/02/2025, recebeu em sua conta corrente importância oriunda de condenação judicial em processo que tramitava há tempos, no valor R\$ 51.585,02 (cinquenta e um mil,

quinhentos e oitenta e cinco reais e dois centavos) conforme se extrai do extrato bancário em anexo. Aconselhada por amigos e familiares, aplicou a referida quantia em fundo de investimento junto ao Banco réu, com o fim de obter bons rendimentos. Entretanto, alguns dias depois, em consulta ao extrato bancário, a requerente foi surpreendida por operações bancárias realizadas em sua conta corrente nos dias 25/02/2025 e 26/02/2025 sem sua prévia autorização ou conhecimento, que consistiam, basicamente, em transferências entre contas bancárias 'TED' e 'PIX' para terceiros, identificados como JHONATHAN JUOZAS GUDELIS DE OLIVEIRA e ELOISA CRISTINA SILVERIO GARCIA, além de pagamentos de boletos perante o MERCADO PAGO” (fls. 3). O relato converge com aquele de boletim de ocorrência (fls. 29).

O réu apelou reiterando sua defesa, sustentando “verificou-se que a Parte Autora foi vítima de engenharia social do chamado 'golpe da falsa central de atendimento' [...] fica demonstrado não haver qualquer falha na prestação de serviço do Banco, se houve falha, foi tão somente da Parte Autora que não teve os cuidados necessários com a guarda e zelo de seus dados, permitindo o acesso destes a terceiros de modo a utilizarem a sua conta, não tendo o banco concorrido de forma alguma para os acontecimentos narrados.” (fls. 198 e 204). Contudo, seu argumento não subsiste.

Não configurada a culpa exclusiva da autora, pois ausente prova de que tenha sido negligente com a guarda de seus dados pessoais, tais como a senha. Ademais, conforme seu relato, os contatos de funcionários do banco foram posteriores às transações impugnadas, não antes; e não há prova em sentido diverso.

Não bastasse isso, dos extratos bancários (fls. 44/61) de meses anteriores e posteriores ao fato, vê-se que a movimentação da autora, preponderantemente, consiste em compras na modalidade débito, além do pagamento de contas de consumo e transferências (PIX) em valores significativamente inferiores às transações questionadas; feitas em dois dias seguidos, após o resgate da aplicação.

Não há registro de eventual detecção de suspeita das transações, a despeito dos elementos suficientes de movimentação em desacordo com

o perfil de utilização. O bloqueio preventivo de transações é providência que não é incomum, não realizada. Configurado o fortuito interno.

Embora o réu sustente “em nenhum momento se comprometeu a fiscalizar ou controlar as transações bancárias dos clientes. O que é estabelecido nos contratos firmados com os clientes é que as transações bancárias são processadas e liberadas se houver saldo e mediante o correto fornecimento da senha pessoal cadastrada pelo próprio cliente” (fls. 203). É certo que transações confirmadas mediante a digitação de senha, presumem-se regulares, mas a presunção não é absoluta.

Ademais, não se olvide, a implantação da tecnologia trouxe benefícios às instituições financeiras e, em contrapartida, o ínsito risco da atividade desenvolvida. Assim, a responsabilidade pode ser eventualmente afastada quando demonstrada a conduta diligente, o que não foi comprovado. *In casu*, o dever de reparar o dano material decorre da falha nos serviços e não do ato criminoso praticado por terceiro.

Todavia, quanto ao dano moral, respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, o inconformismo do réu comporta acolhimento.

Para que se configure o dano moral indenizável, a dor, o sofrimento, a tristeza, o vexame impingidos devem ser tais que, fugindo à normalidade, interferiram intensamente no comportamento e no bem-estar psíquicos do indivíduo.

Da leitura da petição inicial observa-se que a autora funda sua pretensão indenizatória na falha da prestação de serviços e na responsabilidade objetiva do réu.

Contudo, a falha na prestação de serviços fundamenta a reparação por dano material, mas não por dano moral que, na hipótese, não é presumido. Outrossim, a responsabilidade objetiva da instituição financeira dispensa a prova da culpa, mas não do dano. Sendo assim, não há prova consistente das

consequências na esfera pessoal e psicológica da autora decorrentes da conduta do réu. Eventuais aborrecimento, dissabor ou perturbação de espírito, por si sós, não são indenizáveis.

No mesmo sentido já decidiu esta Turma Julgadora:

“Apelação. Ação de ressarcimento de danos morais e materiais. Movimentações indevidas em conta corrente – sequestro relâmpago. Sentença procedente em parte. Manutenção. Operações realizadas que não condizem com o perfil habitual de gastos do consumidor. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Danos morais. Inocorrência. Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou direitos de personalidade do autor. Majoração dos honorários advocatícios. Não cabimento. Recurso improvido.”

(TJSP; Apelação Cível 1026031-65.2022.8.26.0003; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025).

Portanto, acolhe-se parcialmente o recurso do réu para afastar a condenação por dano moral. Impõe-se a redistribuição da sucumbência. As custas e despesas processuais serão repartidas à metade. Arcará o réu com honorários fixados, com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% do valor atualizado da condenação (dano material). Também sucumbente arcará a autora com honorários advocatícios em igual percentual, incidente sobre o valor pretendido a título de indenização por dano moral.

Pelo exposto, voto para **DAR parcial provimento ao recurso do réu**, nos termos da fundamentação supra. Redistribuída a sucumbência.

Para fins de prequestionamento, consideram-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora