



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000015784**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000834-25.2025.8.26.0126, da Comarca de Caraguatatuba, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante MARCIA MARGARIDA PASSOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelante:** Banco do Brasil S.A e  
Marcia Margarida Passos

**Apelado:** Marcia Margarida Passos e  
Banco do Brasil S.A

Voto nº 0275

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE POR LIGAÇÃO TELEFÔNICA COM FORNECIMENTO DE DADOS SIGILOSOS PELA CONSUMIDORA. TRANSAÇÕES INDEVIDAS REALIZADAS EM AMBIENTE ELETRÔNICO. DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E FALHA NA DETECÇÃO DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA NA PROPORÇÃO DE 40% PARA A AUTORA E 60% PARA O BANCO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA POR AUSÊNCIA DE REPERCUSSÃO EXTRAPATRIMONIAL RELEVANTE. PRELIMINAR DE REVOGAÇÃO DA GRATUIDADE REJEITADA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelações cíveis interpostas contra sentença que julgou procedente a ação e condenou o requerido a restituir os valores e indenização por dano moral.

Em primeira instância, foi proferida sentença de procedência, condenando o banco requerido ao pagamento de R\$ 16.650,00 a título de danos materiais, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação, e de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com correção e juros a partir da decisão, além de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Em seu apelo, a autora postula a reforma parcial da sentença para majoração dos valores indenizatórios, insistindo na responsabilidade objetiva do banco, à luz do risco da atividade e do dever de segurança nas operações, com amparo na Súmula 479 do STJ e em entendimentos desta Corte que reforçam a obrigação de análise de perfil transacional e bloqueio preventivo de operações atípicas.

Por seu turno, o banco apelante pugna pela improcedência, reafirmando a culpa exclusiva da consumidora, o rompimento do nexo causal e o afastamento do dano moral, além de pedir a revogação da gratuidade de justiça sob alegação de insuficiência probatória da hipossuficiência econômica da parte.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não foram acostadas contrarrazões específicas além daquelas já veiculadas em sede de contestação e petições subsequentes, nas quais o réu desenvolve a tese de impossibilidade de verificação da fraude por ter sido perpetrada fora do ambiente bancário e mediante entrega de dados sensíveis por iniciativa da própria consumidora, com citação de julgados sobre golpes telefônicos e guarda de senhas pessoais.

Apresentadas contrarrazões, a autora, na qualidade de recorrida em face do recurso do banco, rechaçou a preliminar de revogação da justiça gratuita, afirmando a persistência dos pressupostos legais e a ausência de prova robusta de alteração da capacidade econômica. No mérito, reiterou a incidência do CDC, a responsabilidade objetiva do banco pelos fortuitos internos e o dever de segurança nas operações, reafirmando que as transações destoaram do perfil usual e que o sistema da ré não acionou barreiras mínimas de validação, citando a Súmula 479 do STJ e precedentes desta Corte que reconhecem o risco profissional e o dano moral decorrente de fraudes bancárias, bem como a tese de “damnum in re ipsa” para situações de violação ao serviço essencial e exposição do consumidor a cobrança indevida e abalo psíquico.

O banco, por sua vez, ao ofertar contrarrazões em face do recurso da autora, defendeu o não conhecimento e, subsidiariamente, o desprovimento da apelação, reafirmando a inexistência de falha na prestação de serviços, a inviabilidade de detectar fraude praticada fora do ambiente bancário, a quebra do nexo causal em razão de fato de terceiro e a culpa exclusiva da consumidora por ter fornecido senha e dados sensíveis, além de sustentar que não se configurou dano moral, pois ausentes negatização, exposição pública ou constrangimento relevante; requereu, ao final, a manutenção da sentença nos pontos favoráveis e a reforma nos demais, com redistribuição de sucumbência.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de revogação da gratuidade de justiça arguida pelo réu não merece acolhimento, porque desacompanhada de prova idônea capaz de infirmar a presunção relativa de hipossuficiência ou de demonstrar alteração superveniente das condições econômicas da parte beneficiária. Mantém-se, pois, a benesse concedida, conforme a disciplina legal e os elementos constantes dos autos.

A controvérsia posta diz respeito a definir a responsabilidade civil em cenário de fraude bancária por ligação telefônica, em que a consumidora forneceu voluntariamente dados sigilosos a terceiro que se passou por preposto da instituição, e a calibrar, à luz do conjunto probatório e do ordenamento aplicável, a proporção de culpa concorrente entre as partes, com os respectivos reflexos nos danos materiais e morais e na sucumbência.

De um lado, a conduta da autora revela violação do dever básico de sigilo e guarda das credenciais, por haver repassado senha e dados sem autenticação segura do interlocutor; de outro, o banco não demonstrou a existência e o acionamento de protocolos eficazes de validação, análise de perfil e bloqueio de transações evidentemente atípicas e de risco, cuja prevenção é inerente à atividade e qualifica o evento como fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do sistema de responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC. O fato de a abordagem ter ocorrido fora do ambiente físico da instituição não exime o fornecedor do dever de aparelhamento tecnológico para deter operações suspeitas antes da autorização, especialmente em ambiente altamente automatizado.

As contrarrazões da autora, ao combater o apelo do banco, reforçam a aplicabilidade do CDC à espécie, a incidência da Súmula 479 do STJ e o dever de segurança, demonstrando que o perfil das transações e a sequência dos lançamentos não foram adequadamente filtrados, o que indica defeito no serviço e responsabiliza a instituição pelos riscos do negócio, além de sustentar a manutenção dos danos morais diante do abalo sofrido, com base na tese de “damnum in re ipsa” em situações análogas de violação de serviço essencial e cobrança indevida.

Por seu turno, as contrarrazões do banco ao recurso da autora insistem na culpa exclusiva, na ausência denexo causal e na inexistência de dano moral, defendendo a inviabilidade técnica de detectar fraude praticada fora do ambiente bancário e à vista da entrega voluntária de senha pela consumidora, o que, no seu entender, afastaria qualquer responsabilidade, além de requerer o não conhecimento ou desprovimento do apelo.

Embora tais argumentos mereçam exame atento, não são suficientes para romper o nexocausal, pois a responsabilidade do fornecedor, em contexto de automação e alto risco operacional, não se limita a proteger operações dentro da agência, impondo-se também o dever de inteligência antifraude e de barreiras adaptativas, com autenticação reforçada e verificações de compatibilidade de perfil antes da autorização. A ausência desse filtro mínimo evidencia falha do serviço.

Diante desse quadro, impõe-se reconhecer a culpa concorrente, pois o evento lesivo decorreu de concausas: a conduta imprudente da autora ao fornecer dados sensíveis e a conduta culposa do banco ao não deter transações atípicas por meio de protocolos que lhe incumbem. À luz do art. 944 do Código Civil, que mede a indenização pela extensão do dano, e considerando o poder de prevenção e controle conferido à instituição financeira nas operações eletrônicas, fixa-se a proporção de 40% de culpa para a autora e 60% para o banco.

Por conseguinte, ajustam-se os efeitos econômicos da sentença. Nos danos materiais, o quantum fixado em R\$ 16.650,00 permanece como base, respondendo o banco por 60% do montante, ou seja, R\$ 9.990,00, preservados os critérios de correção monetária desde o desembolso e juros moratórios a partir da citação, tal como originalmente decidido.

Não obstante, a condenação por dano moral demanda cautela. O dano moral indenizável pressupõe violação à dignidade, honra ou imagem, ou abalo efetivo que ultrapasse o mero dissabor contratual. A jurisprudência recente desta Corte, tem reconhecido, em hipóteses análogas sem negatização ou exposição pública, a ausência de lesão extrapatrimonial indenizável, reputando insuficiente o desconforto decorrente de falha contratual para ensejar compensação, com afastamento do dano moral e redistribuição de sucumbência (v.g., Apelação Cível 1016069-84.2023.8.26.0002 e Apelação Cível 1006188-43.2023.8.26.0565).

Na espécie, embora haja falha do serviço bancário no plano objetivo, não se demonstrou repercussão concreta capaz de atingir direitos da personalidade da autora, como negatização, exposição vexatória, constrangimento público ou abalo profundo à honra, de modo que a situação não ultrapassa os limites do inadimplemento contratual e do dissabor inerente à necessidade de regularização de operações.

As contrarrazões da autora, ao invocar a tese de “damnum in re ipsa”, não afastam a exigência de demonstração mínima de repercussão extrapatrimonial relevante no caso concreto, especialmente diante do contexto probatório dos autos; por sua vez, as contrarrazões do banco, ao sustentar a inexistência de dano moral, alinham-se aos precedentes que afastam a indenização nessa moldura fática.

Assim, impõe-se o afastamento da condenação por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em decorrência da culpa concorrente e da parcial reforma da sentença exclusivamente para adequar a proporção de responsabilidade, redistribuem-se os ônus sucumbenciais: custas e despesas processuais rateadas na proporção de 60% para o banco e 40% para a autora, vedada a compensação de honorários, que se mantêm fixados em 10% sobre a parcela em que cada parte sucumbiu, observada a Justiça Gratuita concedida a autora/apelante.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do banco requerido e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora, adequando a condenação à culpa concorrente na proporção de 40% para a autora e 60% para o banco requerido, fixando-se a responsabilidade do réu pelo pagamento de R\$ 9.990,00 a título de danos materiais, nos termos de atualização e juros definidos na sentença, afastando os danos morais, ante o acolhimento parcial da apelação.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**