



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164159

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000962-19.2024.8.26.0146, da Comarca de Cordeirópolis, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada TERESINHA ANGELICA GOMES DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 3 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1000962-19.2024.8.26.0146

Comarca: Cordeirópolis – SP - Vara Única

Juíza de 1ª Instância: Dr.^a Juliana Silva Freitas

Ação: Indenizatória

Apelante: Banco do Brasil S/A (requerido)

Apelado: Teresinha Angelica Gomes de Souza (requerente)

VOTO 6510

Direito Civil. Apelação. Responsabilidade Civil. Parcial procedência.

Apelação interposta pelo Banco do Brasil S.A. contra sentença que condenou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais a Teresinha Angélica Gomes de Souza, devido a transações fraudulentas em sua conta poupança. A autora alegou negligência do banco por não detectar movimentações atípicas, enquanto o banco argumentou que a responsabilidade era da autora por manter a senha junto ao cartão.

O banco não demonstrou que as transações seguiam o perfil de consumo da autora, caracterizando falha na prestação do serviço e responsabilidade pelo dano material.

A responsabilidade objetiva do banco foi afastada para o dano moral, pois a autora manteve a senha junto ao cartão, configurando culpa exclusiva do consumidor.

Sentença parcialmente reformada para afastar a condenação por danos morais.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido em face da sentença exarada às f. 326/332, proferida pelo D. Juízo da Vara Única da Comarca de Cordeirópolis/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por TERESINHA ANGELICA GOMES DE SOUZA em face do BANCO DO BRASIL S.A, para condenar o requerido ao pagamento de (i) indenização por dano material no importe de R\$ 122.182,48, com juros de mora e correção monetária desde a última transação fraudulenta (26/06/2023, fl. 81; art. 398 do CC e Súmulas 43 e 54 do STJ); e (ii) indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00, com juros desde a última transação fraudulenta (26/06/2023, fl. 81; art. 398 do CC e Súmulas 43 e 54 do STJ) e correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ). Para correção monetária, incidirá o IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC/2002) e para juros moratórios a taxa SELIC (art. 406, caput e §1º, do CC/2002). Caso coincidam integralmente as datas iniciais (termo a quo) de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária e juros ou caso estas coincidam a partir de determinado período futuro de cálculo, nesses casos/momento incidirá apenas a SELIC, na forma do art. 406, §1º, do CC/2002, sob pena de bis in idem (posto que se trata de taxa que abrange, concomitantemente, correção e juros). Em razão da sucumbência, o requerido arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil."

Apela o requerido (f. 335/375). Aduz que a consumidora foi vítima de golpe que se valeu de engenharia social, na qual sua participação foi fato determinante para o sucesso da fraude, tendo sido o cartão de crédito utilizado mediante senha pessoal de responsabilidade do titular. Argumenta que não restou configurada sua responsabilidade civil, tratando-se de fortuito externo. Afirma que as despesas estão de acordo com o perfil de consumo utilizado pelo correntista. Desta forma, requer a reforma da r. sentença para julgar improcedente a demanda ou, subsidiariamente, minorar a indenização por danos morais e a verba honorária sucumbencial.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 376/378).

As contrarrazões foram apresentadas pela requerente (f. 389/401). Requer, em síntese, o desprovimento do recurso interposto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra a inicial que a autora possuía conta poupança no banco réu há mais de 10 anos, aberta exclusivamente para receber valores de herança. A filha da autora, Carla Spolador de Souza, figura como cotitular da conta em virtude de autora ser pessoa idosa. Quando da abertura da conta, foram depositados R\$ 300.000,00 e, desde então, a conta somente foi movimentada entre 2014 e 2015. Em 31/03/2023, o saldo era de R\$ 122.182,48. Em 10/01/2024, ao comparecer à agência bancária para realizar saque, descobriu que terceiros haviam efetuado diversas transações fraudulentas em sua conta entre abril e junho de 2023, incluindo saques em terminais 24h e compras com cartão bancário, totalizando R\$ 122.182,48. Foi instaurado inquérito policial (fls. 21/48). A autora alega que o banco foi negligente por não detectar e impedir as movimentações atípicas, configurando falha na prestação do serviço. Com base no CDC, sustenta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, fundamentada na teoria do risco do empreendimento e na Súmula 479 do STJ. Requer a condenação do réu ao pagamento de R\$ 122.182,48 por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais e R\$ 10.000,00 por danos morais, além de custas processuais e honorários advocatícios. Atribui à causa o valor de R\$ 132.182,48.

Em contestação, o requerido arguiu preliminares e, no mérito, aduz que as alegações da parte autora não refletem a realidade dos fatos, apresentando histórico detalhado do cartão e das transações contestadas. Afirmo que a autora é titular da conta corrente nº 510.107.334-9, na agência 4146-7 e que os débitos foram realizados com o cartão físico 5067212080076748 OURO CARD POUPANCA ELO, emitido em 26/03/2021 e ativado em 20/10/2021. Sustenta que os débitos foram realizados com o cartão físico original da autora (Ourocard Poupança Elo) e mediante uso de senha pessoal, configurando responsabilidade exclusiva da titular. Argumenta que teria ocorrido engenharia social ou autofraude, mencionando que os sistemas de segurança não detectaram irregularidades nas transações, que seguiram padrão normal de consumo. A defesa ressalta que cláusulas contratuais estabelecem a responsabilidade do cliente pela guarda do cartão e sigilo da senha. Defende ausência denexo causal entre a conduta do banco e o dano alegado, aduzindo que houve culpa exclusiva da vítima ao fornecer dados sigilosos a terceiros. Sustenta a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ (sobre fortuito interno), argumentando que o caso configura fortuito externo, com rompimento do nexocausal. Por fim, contesta os pedidos de danos morais e materiais, alegando ausência de ato ilícito e quebra do nexocausal. Postula a improcedência da demanda.

Houve réplica.

Seguiu-se o julgamento antecipado do feito, nos moldes do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, com a procedência do pleito autoral. Daí o inconformismo do requerido.

O juízo *a quo* deu correta solução à lide no que pertine ao dano material.

Como bem asseverou a r. Sentença:

“Compulsando-se os autos, verifica-se que, de fato, o cartão bancário físico (plástico) da autora foi utilizado por terceiros, com aposição de senha, conforme se confirma dos depoimentos colhidos no inquérito policial nº 1500076-60.2024.8.26.0146 (fls. 21/48) (a exemplo, “estava com a senha do cartão em mãos” (sic, fl. 27); “eu sabia a senha porque ele vinha efetuando pagamento com aquele cartão” (sic, fl. 32). No mesmo sentido os documentos de fls. 228/241 demonstram que as movimentações foram realizadas mediante uso do plástico e em estabelecimento físico, ou seja, presencialmente.

Em consulta ao inquérito policial, verifica-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se em depoimento da autora que afirmou que o cartão era mantido em sua residência com a senha e que ele teria sido furtado de dentro de sua residência (fls. 80 e 114 do inquérito).

Com efeito, a jurisprudência do STJ aponta que a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) pode ser afastada em situações em que o evento danoso decorre de transações realizadas com o cartão físico e o uso de informações pessoais exclusivas do correntista, como senha bancária, códigos de segurança e/ou biometria (a exemplo: REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025).

Ocorre que a questão posta nos autos se localiza na falha de segurança do serviço bancário, ao se permitir a realização das compras fora do padrão de consumo da autora.

Isso porque o patrimônio da autora, de mais de cem mil reais, era mantido em conta poupança desde 2019 (fl. 60 e muito antes, conforme afirma) e foi praticamente dilapidada em poucos meses. Vale dizer, no caso, as transações realmente demonstram-se suspeitas, porque foram muitas em seguida, várias no mesmo dia e no mesmo estabelecimento, a maioria delas em cidade distinta da residência da autora e da própria agência bancária (Rio Claro SP) (fls. 63/81).

O requerido, por sua vez, não se desincumbiu do seu ônus de demonstrar que a autora possuía o mesmo perfil de consumo desde antes das transações dita fraudulentas, o que poderia fazê-lo mediante juntada de extratos bancários.

Cumpria, portanto, ao requerido, como fornecedor de serviços, notar e impedir as transações, porque totalmente desviadas do perfil da consumidora.

Para que haja a responsabilidade da instituição financeira é necessário que haja a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pelo banco ou alguma conduta comissiva ou omissiva de sua parte. E, na espécie, é o que se colhe, pois mesmo tendo o fato ocorrido por culpa de terceiro, a instituição financeira desrespeitou o perfil da correntista, com inobservância de suas normas de segurança.

De fato, a situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, com aplicação da Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.

Assim, verifica-se que houve defeito da prestação do serviço, vez que inobservado o perfil da correntista, apesar de o fato ter ocorrido por culpa de terceiro.

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso, o que enseja a reparação do dano material na importância do saldo dilapidado de R\$ 122.182,48, com os consectários legais”.

Ora, a realização de tantas operações subsequentes, sem que tenha havido bloqueio revela a inoperância da instituição financeira ré no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco.

Infere-se, portanto, a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes. Inafastável, portanto, o dever de restituir.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS – AÇÃO INDENIZATÓRIA – EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO – DANO MORAL – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. Operações suspeitas e fora do perfil do correntista, compatíveis com uso por terceiros não autorizados. Irregularidades não detectadas pelos sistemas de segurança da ré. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Danos morais. Ocorrência. Ação parcialmente procedente. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1025355-65.2024.8.26.0224; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026)

No que tange ao dano moral, contudo, o recurso do requerido comporta acolhida.

A autora fundamentou seu pleito de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por dano moral nas compras e saques não reconhecidos por si, vez que realizada por aquele que lhe subtraiu o cartão junto com a senha, já que era, assim, guardado em sua residência.

O juízo a quo reconheceu o direito à indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00, argumentando que a autora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário ao ver sua economia de anos ser arruinada em poucos meses, o que poderia ter sido evitado, caso o requerido tivesse acionado o sistema de bloqueio das transações ou comunicado os fatos à autora, a tempo de evitar prejuízo maior.

Contudo, ainda que se lamente o ocorrido com a autora, não se vislumbra situação apta que albergue o direito à indenização por dano moral, considerando que foi sua atuação positiva e exclusiva de manter a senha junto ao cartão, culminando nos resultados experimentados. Logo, inexistente ato ilícito que possa ser imputado ao apelante

Com efeito, o que realmente importa para o deslinde do pedido de indenização por dano moral é a ausência de ato ilícito ou indevido praticado ou imputável ao apelante, que apenas autorizou a transação realizada com uso de cartão e senha pessoal, cujo conhecimento pelo terceiro fraudador só foi possível em decorrência do furto também dos dados da senha da autora.

A própria autora confessou que o cartão era guardado em sua residência junto com os dados da senha, demonstrando que foi a violação por si mesma do dever de guarda destas informações sigilosas, pessoais e intransferíveis que possibilitou a realização das compras e saques pelo fraudador e não atuação ou omissão dos réus.

Ou seja, tudo o que retratou nos autos se iniciou com sua conduta de ter a senha pessoal anotada junto com o cartão de crédito em questão, tratando-se de situação de culpa exclusiva do consumidor e em âmbito externo à atuação dos aqui fornecedores, o que rompe o nexo de causalidade e impede a aplicação da Súmula 479/STJ.

Esta, inclusive, a dicção do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Acrescente-se que o fato de ter sido vítima de furto e ter tido seu cartão utilizado por terceiro, que também se apossou da senha, não pode, nem de longe ser imputado aos ora réus, quanto mais para justificar o recebimento de indenização por dano moral, vez que, se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

houve violação dos direitos personalíssimos, tal situação se iniciou por sua imprudência.

Assim, não há que se falar em responsabilidade objetiva do réu apta a albergar o pleito de indenização formulado, tampouco em aplicação da Súmula 479/STJ ao caso, porquanto os fatos descritos na inicial decorreram de culpa exclusiva da autora, rompendo o nexo de causalidade.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL –

Declaratória c/c indenização - Furto de cartão de crédito junto com caderno de senhas que a autora carregava consigo – Compra não reconhecida e que passou a lhe ser exigida, resultando em posterior parcelamento automático da fatura que foi realizado sem sua anuência – Pleito à declaração de inexigibilidade da compra não reconhecida e de todas as cobranças dela decorrentes c/c pedido de indenização por dano moral – Ação julgada procedente, condenando os réus no pagamento de indenização no importe de R\$ 10.000,00 – Insurgência por estes – Conhecimento parcial e, na parte conhecida, provimento – Réus que comprovaram que antes mesmo do ajuizamento da ação estornaram a compra contestada, lançando-a como crédito na fatura, bem como que, no ato da apresentação da contestação, já haviam cancelado o parcelamento automático realizado – Sentença que, na parte que acolheu os pedidos declaratórios de inexigibilidade da compra contestada e de todos os valores dela decorrentes (dentre o que se inclui o parcelamento automático), merece ser mantida, até porque apenas ratificou o comportamento adotado anteriormente pelos réus, carecendo estes de interesse recursal quanto a este ponto, sob pena de praticarem comportamento contraditório (venire contra factum proprium) – Recurso não conhecido neste particular – DANO MORAL, contudo, não configurado – Autora que confessa que juntamente com o cartão que lhe foi subtraído também estava o caderno onde anotava as suas senhas pessoais, sigilosas e intransferíveis, o que possibilitou a realização da compra contestada – Situação que tipifica culpa exclusiva do consumidor, rompendo o nexo de causalidade com o fornecedor (art. 14, §3º, inc. II. CDC) – Nem mesmo o parcelamento da fatura sem sua anuência poderia albergar o pleito indenizatório, porquanto incapaz, por si só, de macular seus direitos internos, vez que restrito à esfera patrimonial, que já foi recomposta – Ação que merece ser julgada parcialmente procedente, mantendo-se o acolhimento dos pedidos declaratórios, que apenas ratificou as condutas já praticadas pelos réus, negando-se, contudo, o pleito de indenização, considerando a culpa exclusiva da autora no evento, rompendo o nexo de causalidade – Ônus da sucumbência repartidos, com honorários arbitrados em 10% sobre o valor da causa para cada, observada a gratuidade concedida à autora – Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, provido, nos termos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do presente acórdão. (TJSP; Apelação Cível 1005445-81.2022.8.26.0625; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2023; Data de Registro: 12/01/2023). g.n

Por tudo isso, fica a r. sentença parcialmente reformada, para o fim de denegar o pleito de indenização por dano moral.

Como consequência da parcial procedência da ação, custas e despesas ficam rateadas de forma igualitária entre as partes, arcando cada uma delas com os honorários dos respectivos adversos, que ficam arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

OLAVO SÁ
Relator