



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000086591

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001520-69.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ZILDA PEREIRA DA SILVA (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), são apelados BANCO ORIGINAL, WESLEY DE SOUZA AZEVEDO e YC GESTÃO DE ATIVOS LTDA (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível: nº 1001520-69.2023.8.26.0002

Apelante: Zilda Pereira da Silva

Apelados: Banco Original, Yc Gestão de Ativos e Wesley de Souza Azevedo

Voto nº 9462

BANCÁRIO.** Golpe. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência em face dos corréus Wesley e Yc Gestão de Ativos e improcedente em face do banco Original. Inconformismo da autora. Pretensão de responsabilização solidária da instituição bancária e condenação dos corréus em danos morais. Transferência enviada para correntista do banco corréu após contato de terceiro fraudador. Apresentação pela instituição bancária dos documentos necessários para abertura da conta do correntista, que admite o recebimento do valor. Inexistência de falha na prestação dos serviços. Ausência de responsabilidade objetiva do corréu instituição financeira pela abertura de conta utilizada na fraude. Culpa da vítima caracterizada. Violação do dever de cautela da autora, que seguiu instruções de fraudador e realizou transferências para terceiros desconhecidos. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência dos réus em resolverem a questão. Correção de ofício da base de cálculo dos honorários advocatícios sucumbenciais devidos aos corréus Yc e Wesley, por se tratar de matéria de ordem pública. **Recurso não provido com observação.

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência de ação reparatória em face dos corréus Wesley e Yc e improcedência em face do banco Original apela a autora invocando a responsabilidade solidária do banco e que faz jus à reparação por danos morais, devendo todos ser condenados.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório, em essência.

Segundo a petição inicial, a autora narra ter celebrado contrato de empréstimo pessoal com a corré YC Gestão de Ativos, no valor de R\$ 5.000,00, a ser pago em 24 parcelas mensais, contudo, para que fosse efetivado, foi necessário que efetuasse transferências para terceiros, depositando o total de R\$ 6.732,21. Afirma que um dos depósitos, no valor de R\$ 1.333,33, foi em favor do corréu Wesley, em conta do banco Original. Requer que os réus, solidariamente, sejam condenados em R\$ 5.000,00 de reparação por danos morais, que a YC seja condenada a reembolsar R\$ 6.732,21 e que Wesley e banco Original sejam condenados a reembolsar R\$ 1.333,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou solidariamente Wesley e Yc ao reembolso de R\$ 1.333,00 e YC ao pagamento de R\$ 5.398,67, além de julgar improcedentes os pedidos em face do banco Original.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária ao reembolso de R\$ 1.333,33, se a autora faz jus à reparação por danos morais e se a condenação deve ser solidária.

A dinâmica dos fatos está descrita no boletim de ocorrência (fls. 14/5) e pode ser confirmada com os documentos de fls. 16/26.

A operação contestada foi direcionada a conta de titularidade de terceiro (Wesley de Souza Azevedo), mantida junto à instituição financeira ré.

A autora, vítima do golpe, atribui à instituição financeira a responsabilidade pelo evento danoso, alegando violação das normas que regem a abertura de contas.

Em contestação, o réu instituição bancária nega responsabilidade, alegando inexistência de defeito na prestação de serviço e ausência de nexo de causal, atribuindo a culpa exclusivamente à autora e a terceiro. Afirma que não há como garantir que os correntistas não sejam fraudadores.

De fato, a autora não agiu com a cautela necessária ao efetuar transferência para desconhecido.

As Resoluções BACEN nº 2.025/1993 e nº 4.753/2019 estabelecem diretrizes específicas para abertura, manutenção e movimentação de contas, impondo às instituições financeiras o dever de garantir segurança e prevenir fraudes.

Ainda que o banco adote rigorosamente os procedimentos exigidos para abertura de conta, é possível que, em momento posterior, o correntista desvirtue sua utilização para fins ilícitos. Para afastar sua responsabilidade, a instituição deve comprovar que exigiu a documentação adequada e que a conta foi utilizada regularmente antes do evento.

No caso, determinou-se que a instituição bancária apresentasse a documentação utilizada por Wesley para a abertura da conta (fl. 127), o que foi devidamente cumprido. Foram juntados aos autos proposta de abertura de conta, autenticada mediante uso de senha pessoal e código de segurança (fl. 171), documentos pessoais (fl. 170), comprovação de inexistência de falha na abertura da conta (fl. 172), extratos bancários (fls. 174/203) e nova via da proposta de abertura de conta (fls. 204/207).

Ademais, o próprio corréu Wesley não nega o recebimento do valor e, em contestação, dispôs-se a depositar o valor nos autos (fls. 237).

As provas indicam que o banco abriu regularmente a conta.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexo causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, a autora efetuou empréstimo e transferências bancárias em seu nome e, uma delas, ora discutida, foi para terceiro que possui conta no banco réu, nada havendo que o banco pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

A responsabilidade é da consumidora no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

A respeito, "*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1) INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE POR PARTE DO AUTOR. 2) JULGAMENTO ANTECIPADO DA CAUSA, NOS MOLDES DO ART. 355, I, CPC.*

CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. A PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EM AUDIÊNCIA NÃO TEM PERTINÊNCIA PARA A SOLUÇÃO DA CONTROVÉRSIA, DISPENSÁVEL, POIS, A PRETENDIDA DILAÇÃO PROBATÓRIA. 3) INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR QUE PERMITE O EMPARELHAMENTO DO DISPOSITIVO. O AUTOR REALIZOU EMPRÉSTIMO SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DO ESTELIONATÁRIO. POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIRO. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL (ART. 14, § 3º, II, CDC). - RECURSO DO RÉU PROVIDO. - RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP, 22ª Câ. Dir. Priv., AP 1009785-39.2021.8.26.0161, rel. Des. Edgard Rosa, 2/6/2022).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO.” (TJSP, 38ª Câ. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexos causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 18ª Câ. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Quanto aos danos morais, malgrado a condenação dos corréus ao reembolso dos valores, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pela autora.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam no dever de reparação, sobretudo quando a autora não adotou as cautelas necessárias para realizar as transações.

Dano moral reconhece-se em ofensas graves a direitos de personalidade. “Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia (“El Daño Moral”, Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, n.ºs 34 e 35), que “o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível nº 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)” (“apud” TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).

O prejuízo material será reparado e não se provou que da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência dos réus em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade da autora, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

Em suma, a r. sentença é integralmente mantida.

Quanto ao patrono do banco Original, majoro os honorários devidos pela autora de 10% para 12% do valor da causa, observada a gratuidade.

Os honorários devidos aos corréus Wesley e Yc foram arbitrados em 10% do valor da condenação. Todavia, quanto aos corréus, a autora sucumbiu apenas em sua pretensão de reparação por danos morais (R\$ 5.000,00). Assim, cuidando-se de consectário legal da sucumbência e, portanto, matéria de ordem pública, de ofício é corrigido o valor para fixar a honorária em 20% do valor do pedido do qual decaiu, já considerado o trabalho em grau recursal, observada a gratuidade da justiça.

Nesse sentido, “*EMBARGOS DE DECLARAÇÃO Inexistência de qualquer vício no julgado. Honorários advocatícios majorados conforme a literalidade do art. 85, §§2º e 11 do CPC. Valor da causa que corresponde ao proveito econômico obtido pelo vencedor na demanda. Possibilidade de alteração de ofício da base de cálculo do valor dos honorários advocatícios. Matéria de ordem pública. Precedentes do C. STJ. Embargos rejeitados*”. (TJSP, 33ª Câm. Dir. Priv., ED 1084814-84.2021.8.26.0100, rel. Des. Ana Lucia Romanhole Martucci, j. 6/7/2023).

“*RECURSO ESPECIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ALTERAÇÃO DA BASE DE CÁLCULO DE OFÍCIO PELO TRIBUNAL A QUO. POSSIBILIDADE. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. REFORMATIO IN PEJUS. NÃO OCORRÊNCIA. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO*”. (STJ, REsp 1.975.514/CE, decisão monocrática, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, DJe de 22/02/2022).

“*ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM DESFAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ART. 18 DA LEI 7.347/1985. DESCABIMENTO. REFORMATIO IN PEJUS. INOCORRÊNCIA. 1. A jurisprudência do STJ firmou-se no sentido de que os honorários advocatícios, como consectários legais da condenação principal, possuem natureza de ordem pública, podendo ser revistos a qualquer momento e até mesmo de ofício, sem que isso configure reformatio in pejus. 2. Descabe a condenação em honorários advocatícios do Ministério Público em Ação Civil Pública, quando inexistente má-fé, por força da aplicação do art. 18 da Lei 7.347/1985. 3. Recurso Especial provido.*” (STJ, 2ª T., REsp 1.847.229/RS, rel. Min. Herman Benjamin, j. 10/12/2019).

Nego provimento à apelação com observação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.