



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000085940

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001567-85.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado NANCI FERREIRA CABRAL SPERANDIO, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram as preliminares; deram provimento em parte ao recurso da autora e julgaram prejudicado o do banco réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8656

APELAÇÃO Nº 1001567-85.2024.8.26.0009

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE/APELADA: NANCI FERREIRA CABRAL SPERANDIO

APELANTE/APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência – Apelo de ambas as partes – APELO DO BANCO RÉU – Pretensão de concessão de efeito suspensivo ao apelo – Hipótese que decorre de lei (art. 1.012 do CPC), além de prejudicada a análise diante do processamento do presente recurso – PRELIMINARES DE AUSÊNCIA DE DOCUMENTOS INDISPENSÁVEIS E DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR – Rejeição – Documentação suficiente e esgotamento das vias administrativas – APELO DA AUTORA - Código de Defesa do Consumidor – Incidência – Hipossuficiência técnica – Aplicabilidade na hipótese – Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu Banco do Brasil S/A – Operações que destoam do perfil da autora (além da operação de débito de R\$ 34.000,00 reembolsada administrativamente, houve três operações sequenciais de boleto em cartão de crédito, no valor de R\$ 8.000,00 cada, com incidência de juros) – Fraude reconhecida - Inexistência de culpa concorrente – Nexó de causalidade – Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) – Súmula 479 do C. STJ – Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP – Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) ou mesmo de culpa concorrente da autora – Devida a restituição integral pelo réu Banco do Brasil S/A de valores pertencentes à autora – Prejudicado o mérito do recurso do Banco réu – DANO MORAL CONFIGURADO – Indenização fixada em R\$ 5.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, não se justificando valor superior – SENTENÇA REFORMADA – Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva do Banco réu (Súmula 326 do C. STJ), fixada em 10% do valor total da condenação – HONORÁRIOS RECURSAIS somente em desfavor do Banco réu – Em relação à autora, dado o parcial provimento de seu apelo, não há incidência do § 11, do art. 85, do CPC, ao caso sub judice. **PRELIMINARES REJEITADAS, RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO, PREJUDICADO O DO BANCO RÉU.**

A r. sentença de fls. 114/117, de relatório adotado, julgou

parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **NANCI FERREIRA CABRAL SPERANDIO** em face de **BANCO DO BRASIL S/A**, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, nos seguintes termos, para: *“condenar a parte ré ao pagamento de 50% dos valores despendidos pela Autora em decorrência das três operações “boleto em cartão de crédito”, equivalente, à época do ajuizamento do feito, a R\$ 12.203,42, com correção monetária pela TPTJSP e juros de mora de 1% desde o efetivo prejuízo (pagamento dos boletos). A partir de 30/08/2024, será aplicado o IPCA, enquanto os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, desconsiderando-se eventuais juros negativos (arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do CC, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/24). Tendo em vista a sucumbência recíproca, condeno cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, assim como condeno cada parte ao pagamento de honorários do patrono da parte contrária, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação para a parte ré pagar em favor do patrono da parte autora, e 10% (dez por cento) da diferença entre o valor da condenação e o valor da causa para a autora pagar em favor do patrono da parte ré.”* (sic).

Apelam ambas as partes.

Recorre a autora requerendo o afastamento da culpa concorrente, imputando-se integralmente a responsabilidade pelo ocorrido ao Banco réu, além de condená-lo ao pagamento de indenização por danos morais, no patamar não inferior a R\$ 10.000,00 (fls. 120/126).

Já o Banco réu, nas suas razões de apelo, requer, inicialmente, a concessão de efeito suspensivo. Em sede preliminar, aduz a ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação, no tocante à comprovação de danos morais sofridos, à luz do disposto nos artigos 320 e 321 do CPC. Ainda, alega falta de interesse de agir, sob o argumento *“como se não tivesse logrado êxito na satisfação de seu direito pelas vias extrajudiciais. O BANCO-RÉU em nenhum momento deixou de cumprir com o dever de informação a parte autora.”* No mérito, propriamente dito, sustenta que o número de telefone informado pela autora (4004-0001) é apenas receptivo, não utilizado para realizar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

chamadas, defendendo a ausência de falha na prestação de serviços, tampouco envolvimento com a fraude. De forma subsidiária, sustenta culpa exclusiva ou concorrente consumidor. Ademais, argumenta a inexistência do dever de ressarcimento pelos danos materiais alegados, não havendo que se falar em inversão do ônus da prova. Prequestiona a matéria debatida e pede a improcedência da demanda (fls. 129/139).

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados (fls. 127/128 e fls. 140/141). Apresentação de contrarrazões de parte a parte (fls. 142/147 e fls. 150/155); aguardam conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Inicialmente, despicienda a análise quanto ao recebimento do recurso interposto pelo Banco réu em seu efeito suspensivo, visto que, em sede de recurso de apelação, as hipóteses para tanto decorrem de lei e não da discricionariedade do julgador (artigo 1.012 do Código de Processo Civil), além do exame estar prejudicado em decorrência da apreciação meritória recursal.

No mais, rejeitam-se as preliminares de ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação e de falta de interesse de agir, arguidas pelo Banco réu em suas razões de apelo.

A petição inicial veio instruída com boletim de ocorrência (fls. 59/60), comprovantes das transações impugnadas, extratos bancários e faturas de cartão de crédito (fls. 25/30 e fls. 31/58), além de comprovantes de reclamações administrativas e protocolos junto ao Banco réu (fls. 61/66), documentos suficientes para demonstrar, em juízo de cognição exauriente, a verossimilhança das alegações e a efetiva ocorrência dos prejuízos narrados.

A exigência de prova plena do dano moral como condição da própria ação revela-se incompatível com a natureza da lesão extrapatrimonial, cuja caracterização decorre do próprio contexto fático demonstrado nos autos, não se exigindo documentação específica além da comprovação do evento danoso e de suas repercussões.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Igualmente não subsiste a preliminar de falta de interesse de agir. Consta dos autos que a autora, tão logo teve ciência da fraude, buscou solução administrativa por diversos canais, realizando contato telefônico imediato com o Banco (fls. 63/64), registrando boletim de ocorrência, formulando reclamação via SAC e por e-mail, além de obter números de protocolo, tudo sem lograr êxito na resolução do impasse, circunstância que evidencia a resistência da instituição financeira e a necessidade da tutela jurisdicional.

Presentes, portanto, a utilidade e a necessidade da via judicial, rejeitam-se ambas as preliminares.

Sopesadas tais questões, a r. sentença comporta reparos, motivo de acolhimento parcial do recurso da autora, por conseguinte prejudicado o mérito do recurso do Banco réu, senão vejamos.

A relação jurídica mantida entre as partes se submete à Lei 8.078/90 (Lei Consumerista) que impõe ao prestador de serviços e ao fornecedor do produto a obrigação de zelar pela segurança do objeto de consumo, já tendo sido proclamada e pacificada a subsunção de tais imposições e regras à relação jurídica bancária. E não podia ser diferente, visto que inequívoca a condição de prestadora de serviço a instituição financeira e de cliente a condição de consumidor, nos exatos termos em que anotado na referida legislação.

Neste particular, embora o Banco réu tenha impugnado a responsabilidade que lhe foi imputada, invocando excludente de responsabilidade pelo fato ter ocorrido fora de suas dependências, ou atribuindo culpa exclusiva à autora por comunicação com falsários, alegando, portanto, ausência de responsabilidade civil, nada se observa na espécie que possa elidir a mesma ou afastar na totalidade a prestação da tutela visada. Com efeito, como já adiantado, a responsabilidade da instituição financeira ré pelo fato da prestação do serviço é objetiva e qualquer cláusula contratual que torne ineficaz o elo subjetivo da reparação do dano pela referida responsabilidade há de ser vista com ressalva e analisada com cautela.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na espécie, outra não pode ser a conclusão emanada do conjunto fático-probatório.

Restou incontroverso que, em 23 de janeiro de 2024, a autora foi vítima do propalado “golpe do funcionário”, ou “golpe da falsa central de atendimento” (Boletim de Ocorrência às fls. 59/60) ao receber ligação de pessoa se identificando como funcionário do Banco réu, pelo número de telefone (011) 4004-0001 (fls. 22/23), com a notícia de que teria havido movimentações suspeitas em sua conta bancária, ocasião em que, acreditando tratar-se de contato legítimo da instituição financeira, foi orientada a alterar a senha de seu aplicativo e a realizar procedimentos de segurança para supostamente impedir novas fraudes.

Induzida em erro, acabou por efetuar uma operação de débito no valor de R\$ 34.000,00, posteriormente reembolsada administrativamente, bem como três operações sequenciais de “boleto em cartão de crédito”, cada qual no importe de R\$ 8.000,00, além de juros incidentes, totalizando prejuízo de R\$ 24.406,85, conforme extratos e faturas juntados aos autos.

Registre-se que o número telefônico utilizado pelos fraudadores corresponde àquele divulgado pelo próprio Banco como canal oficial de atendimento (4004-0001), circunstância que, aliada à detenção de dados sigilosos da autora, foi determinante para a credibilidade da abordagem criminosa.

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos por ela sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu Banco do Brasil S/A.

Com efeito, não obstante a tese de fato exclusivo da vítima ou de terceiros, aventada pelo Banco apelante, negando a sua responsabilidade, os autos permitem concluir de forma diversa.

Como visto, a relação jurídica existente entre as partes é de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo, submetendo-se, assim, à Lei nº 8.078/90, que adotou, em seu art. 14, como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistente ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquela descrita na petição inicial, consolidou-se, na jurisprudência pátria, o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Isso, pois, é evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré Banco do Brasil S/A, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor o autor, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Não obstante, ressalta-se, em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se

aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações contestadas destoam do perfil habitual da autora como correntista.

Nessa linha, da leitura dos extratos bancários apresentados pela autora (fls. 25/26) e faturas do cartão de crédito (fls. 31/58), não se verificam quaisquer operações semelhantes, quais sejam, três operações boleto em cartão de crédito no valor de R\$ 8.000,00 cada (fls. 27/29).

Ademais, o Banco apelante sequer pretendeu demonstrar que as operações se encaixavam no perfil da autora, ao revés, limitou-se a afirmar nas razões recursais que “o banco réu não pode ser responsabilizado pela desídia da parte autora em não se cercar dos devidos cuidados com suas contratações, vez que, se ela fez a contratação, de forma descuidada, deve arcar com o ônus de sua desídia.” (fls. 136).

Todavia, ainda que hipoteticamente a própria autora, tenha realizado as operações a partir de aparelho celular, após ter sido enganada pelos criminosos, sem que tenha ocorrido a suposta invasão de sua conta bancária, de todo modo, tal fato seria irrelevante na espécie: o cerne da questão gira em torno, justamente, do perfil habitual da correntista, independentemente de como foi realmente concretizado o golpe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu Banco do Brasil S/A nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pelo consumidor.

E enfatize-se: à vista do cenário dos crimes cibernéticos atual, é essencial que o sistema de segurança adotado pelas instituições financeiras seja preventivo, isto é, que identifique a fraude no momento que está para ocorrer, tendo em vista que, após a concretização do golpe, dificilmente as quantias envolvidas são encontradas e reavidas, como na hipótese dos autos. É notório que as medidas adotadas somente posteriormente, ainda que louváveis, não têm se revelado eficazes.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade integral do requerido Banco do Brasil S/A: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, a instituição financeira agiu com negligência e culpa exclusiva, não havendo que se falar sequer em culpa concorrente do consumidor.

Na mesma linha, recentes julgados desta C. 16ª Câmara:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegri; j. 28/08/2024 - grifei).

Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía

investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).

Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).

Por fim, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação

do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

–APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoia do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Nesse cenário, não havendo que se falar em culpa concorrente, imperiosa a condenação do réu à devolução integral da quantia de propriedade da autora, referente às três operações de boleto em cartão de crédito, no valor total de R\$ 24.000,00, além dos juros incidentes de R\$ 406,85 (já considerado o ressarcimento extrajudicial do valor de R\$ 34.000,00).

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu Banco do Brasil S/A, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, melhor sorte não assiste à autora, motivo de parcial acolhimento do apelo.

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescentando-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas as particularidades do caso concreto, não se justificando a fixação da verba ao patamar postulado de R\$ 10.000,00, porquanto ausentes circunstâncias extraordinárias aptas a majorar a reprimenda, como, por exemplo, inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito, comprometimento relevante e duradouro do limite de crédito da autora ou repercussões patrimoniais mais gravosas, além daquelas já consideradas.

Assim, fixa-se a quantia de **R\$ 5.000,00**, que se mostra suficiente para compensar o abalo experimentado, bem como para atender ao caráter pedagógico da condenação, sem importar em enriquecimento indevido, consoante os mencionados critérios doutrinários e a jurisprudência desta C. Câmara em casos semelhantes, no mesmo patamar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pecuniário:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO". EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Fraude bancária perpetrada por terceiro que se passou por funcionária do banco, utilizando número telefônico idêntico ao da gerente e munido de dados pessoais e bancários do autor. Evidenciado vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira, o que permitiu a concretização do golpe. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Insubsistente a alegação de culpa exclusiva da vítima. Dever da instituição financeira de zelar pela segurança das operações e de adotar medidas preventivas adequadas. Dano moral configurado. Negativação indevida do nome do autor e cobrança de parcelas de contrato inexistente. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Col. 16ª Câmara de Direito Privado. Sentença de parcial procedência reformada em parte. Recurso do réu não provido. Recurso adesivo do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1011090-24.2025.8.26.0224; Relator (a): Alexandre Batista Alves; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025 - grifei).

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de parcial procedência para determinar a restituição do valor da operação bancária, porém, sem condenação em dano moral. Inconformismo da parte autora. Fraude perpetrada por terceiro em ligação telefônica – Autora, pessoa idosa, de poucos recursos financeiros, induzida a realizar transferência no valor de R\$ 14.500,00, correspondente à integralidade de suas reservas – Prejuízo econômico relevante e que afetou sua subsistência, agravado pelo insucesso da tentativa administrativa – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Dano moral caracterizado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com a jurisprudência desta Corte e com a teoria do desvio produtivo do consumidor. Correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual. 3. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1001908-96.2024.8.26.0111; Relator (a): Daniela Menegatti Milano;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025 - grifei).

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença, julgando-se parcialmente procedente a demanda para, de acordo com a forma e os termos já expostos:

a) condenar o réu BANCO DO BRASIL S/A a restituir à autora a quantia de R\$ 24.406,85;

b) condenar o réu BANCO DO BRASIL S/A ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais à autora.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual, tendo em vista que os danos ocorreram no âmbito do contrato de prestação de serviços bancários existente entre as partes.

Desse modo, quanto à condenação à devolução das quantias, a correção monetária deve incidir a partir da data do prejuízo (Súmula 43 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Já em relação à verba indenizatória por danos morais, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que, até o dia 27/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e os juros moratórios serão de 1% ao mês. Já a partir de 28/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelo IPCA e os juros moratórios à Taxa SELIC deduzido o IPCA.

A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

Em razão do novo desfecho, considerando o decaimento mínimo da autora, à luz do teor da Súmula 326 do C. STJ, o requerido deverá arcar integralmente com o pagamento da totalidade das custas e das despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, o réu pagará ao advogado da autora o equivalente a 10% do valor total da condenação.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”. Na espécie, em razão do não acolhimento do recurso do Banco réu, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% do valor total da condenação. Em relação à autora, diante do acolhimento parcial do recurso e do novo desfecho concedido ao caso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas todas as matérias e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **rejeitadas as preliminares, dá-se parcial provimento ao recurso da autora, prejudicado o do réu.**

MARCELO IELO AMARO

Relator