



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008803

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001782-05.2025.8.26.0081, da Comarca de Adamantina, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante VANESSA APARECIDA BARBOSA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32057

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1001782-05.2025.8.26.0081

APELANTES: VANESSA APARECIDA BARBOSA DA SILVA E BANCO DO BRASIL S/A

APELADOS: AMBOS

COMARCA: ADAMANTINA

JUIZ “A QUO”: FABIO ALEXANDRE MARINELLI SOLA

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade c.c. reparação por danos morais. Contratos bancários. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as Partes. Contestação de fatura de cartão de crédito. Autora que nega ter realizado as operações. Instituição financeira que, por sua vez, não comprova que estas foram realizadas por ela (Artigo 373, II do Código de Processo Civil). Má prestação de serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do Artigo 186 do Código Civil e Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Devolução cabível, na forma simples. Dano in re ipsa. Indenização que vai fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos em face da r. sentença de fls.160/164, que nos Autos de “*Ação declaratória de inexigibilidade c.c. reparação por danos morais*”, julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais para reconhecer a inexigibilidade das operações impugnadas na Inicial, bem como determinar a restituição, de forma simples, dos valores indevidamente cobrados (R\$4.950,16 e R4.660,53) na fatura do cartão de crédito da Autora, caso não estornados nas faturas seguintes, valor a ser apurado em liquidação de sentença, devidamente corrigido monetariamente a contar do desembolso e com juros de mora a contarem da citação, consignando que a correção será pelo índice IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o índice IPCA, conforme artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, alterados pela Lei n.º 14.905/2024.

Ante a sucumbência maior do Réu, o condenou a arcar com as
Apelação Cível nº 1001782-05.2025.8.26.0081 - Voto nº 32057



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Inconformada, apela a Autora parcialmente vencida (fls. 168/181), sustentando, em síntese, que os danos morais ressaem *in re ipsa*, sobretudo diante do desgaste imposto, pois foi obrigada a se socorrer do Poder Judiciário para ver-se livre de uma cobrança qual não deu causa.

Requer o provimento do Apelo e a fixação de danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Recurso processado regularmente, tempestivo, preparado (fls. 182/183), e com a apresentação de contrarrazões (fls. 222/229).

Por sua vez, apela o Banco Réu (fls. 187/205), sustentando, em síntese, que as operações contestadas foram autenticadas por meio da autenticação CHIP de seu cartão e uso de senha, cuja segurança foi reconhecida pela Jurisprudência, o que configura excludente de responsabilidade.

Impugna os danos materiais, alegando que o prejuízo não foi comprovado.

Requer o provimento do Apelo.

Recurso processado regularmente, tempestivo, preparado (fls. 206 e 240/241), e com a apresentação de contrarrazões (fls. 211/221).

É o breve relatório.

Trata-se de “*Ação declaratória de inexigibilidade c.c. reparação por danos morais*” proposta por “**VANESSA APARECIDA BARBOSA DA SILVA.**” em face de “**BANCO DO BRASIL S/A.**”.

Para tanto, alegou a Autora, em síntese, que em 16/12/2024, identificou duas compras fraudulentas com a utilização do seu cartão de crédito, as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quais não reconhece, nos valores de R\$ 4.950,16 e R4.660,53, efetuadas em um estabelecimento denominado “S BEER COMERCIOCAMPINAS”.

Aponta que contestou as transações tão logo tomou conhecimento, e promoveu o bloqueio da cártula para evitar maiores prejuízos.

No entanto, indica que os valores foram, mesmo após a contestação, incluídos nas faturas subsequentes.

Por estas razões, ajuizou a Demanda, objetivando, em síntese, declaração de inexigibilidade do débito e o pagamento de indenização pelos danos morais, bem como a condenação do Réu a restabelecer o seguro de vida.

Pois bem.

De início, convém ressaltar que ao caso concreto aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois a Autora, ao contratar com o Banco Réu, adquiriu os serviços na qualidade de destinatária final (Artigo 2º, “*caput*” Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, anote-se que o Código de Defesa do Consumidor também se aplica às Instituições Financeiras, na esteira Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça:

“Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

Tendo isto em vista, cabível e bem aplicada a inversão do ônus probatório, prevista no Artigo 6º, “*caput*” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo à luz da verossimilhança das alegações da Requerente, como se verá, e de sua evidente hipossuficiência material perante o Réu.

Na peculiaridade dos Autos, a Autora alega desconhecer as transações realizadas em seu cartão de crédito.

São verossímeis as alegações da Autora, pois as compras foram realizadas no mesmo estabelecimento, sequencialmente, em valores próximos e

elevados (R\$ 4.950,16 e R4.660,53) sendo certo que a atuação de criminosos visando a prática de fraude e golpes envolve, a evidência, a prática da clonagem das tarjetas magnéticas.

É cediço, a este respeito, que o sistema de segurança fornecido pelas Instituições Bancárias não se encontra imune a fraudes perpetradas por estelionatários.

Outrossim, era ônus processual da Instituição Financeira comprovar que as transações foram realizadas pela própria consumidora, ônus processual que não se desincumbiu (Artigo 373, II do Código de Processo Civil).

A atuação dos criminosos, em casos tais, ocorre em função de falha no dever de segurança do sistema eletrônico da Casa Bancária, que permite o envio de cartulas a falsários ou a clonagem das mesmas.

Outrossim, era ônus processual da Instituição Financeira comprovar que a transação foi realizada presencialmente pelo próprio consumidor, ônus processual que, repise-se, não se desincumbiu (Artigo 373, II do Código de Processo Civil).

Ainda, do conjunto probatório observa-se que a transação realizada foge ao perfil da correntista.

Isto porque as transações foram realizadas sequencialmente, em curto intervalo de tempo, padrão de consumo que não se observa nas demais movimentações bancárias da Requerente.

Em hipóteses tais, era dever do Banco Réu, por meio de seu sistema de detecção de fraude, impedir que as operações se efetivassem, checando a regularidade das operações, sobretudo porque, repise-se, fugiram ao padrão de gastos do consumidor.

Assim, patente a culpa do Banco Réu por negligência, nos termos do disposto no Artigo 186 do Código Civil, e de acordo com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Súmula nº 479: As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

É evidente a falha no seu dever de segurança do Banco Apelante, sendo sua responsabilidade objetiva, à luz do disposto no Artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor.

E nem se diga se tratar de culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), pois, repise-se, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira.

No mesmo sentido, são os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

“INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Operações efetivadas via aplicativo do banco mediante fraude - Acesso a site não pertencente à instituição financeira e fornecimento de QRCode ao fraudador – Instituição financeira que não efetuou o devido controle da movimentação da conta corrente da cliente, e que permitiu operações que destoam do perfil da correntista sem as devidas cautelas – Nexo causal demonstrado – Falha na prestação de serviço – Dano moral afastado pela falta de diligência da autora que acabou contribuindo para ocorrência dos fatos – Sentença mantida - Recursos não providos.” (Apelação Cível 1002735-44.2021.8.26.0457; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/12/2022).

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO – SEQUESTRO RELÂMPAGO – FRAUDE BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – I - Sentença de procedência – Recurso do réu – II - Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autor, pessoa física, vítima de sequestro relâmpago – Indevida realização de transferências e compra por cartão de crédito na conta corrente de titularidade da autora, pessoa jurídica – Banco que não provou que as transações não reconhecidas foram realizadas por culpa exclusiva dos autores ou de terceiro – Ausência de qualquer elemento que comprove que os autores tenham compartilhado, de fato, sua senha de acesso com outrem – Ademais, ainda que eventualmente comprovado o compartilhamento da senha com os criminosos, as operações realizadas destoam muito do perfil de consumo dos autores e, independentemente da prévia comunicação do evento criminoso, deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu - Autores que realizaram boletim de ocorrência e informaram ao Réu sobre o ocorrido – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos artigos. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexistência das transações – III - Dano moral caracterizado – Nome dos autores que foi inserido

nos órgãos de proteção ao crédito - Ainda que não haja prova do prejuízo, o dano moral puro é presumível – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Ação procedente – Sentença mantida – IV - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para R\$3.000,00 - Apelo improvido.” (*Apelação Cível 1008519-65.2021.8.26.0048; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/07/2022*).

É inequívoco, ademais, que a situação narrada configura dano moral *in re ipsa*, o qual prescinde de prova do efetivo abalo à personalidade.

Assim, devida a indenização pelos danos morais sofridos, devendo ser provido parcialmente o Recurso da Autora.

Por sua vez, a quantia vai fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se afigura apto a reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor, para que não volte a reincidir e a assegurar a justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito.

Neste sentido, a quantia deve ser arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devendo a quantia deve ser corrigida a partir de seu arbitramento e com a incidência de juros moratórios de 1% ao mês desde o evento danoso, em consagração ao que dispõe as Súmulas nº 54 e 362 do E. Superior Tribunal de Justiça, observado também o período de vigência da Lei 14.905/24.

O valor está, ainda, de acordo os seguintes precedentes proferidos por esta C. 14ª Câmara de Direito Privado, em casos análogos: *Apelação Cível 1035828-39.2020.8.26.0002; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 23/02/2022; Apelação Cível 1050184-63.2020.8.26.0576; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 02/07/2021*.

Portanto, merece pontual reforma a r. Sentença, não havendo modificação da carga sucumbencial, pois já integralmente carreada ao Banco Réu.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso do réu e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao Recurso da Autora, majorando-se os honorários advocatícios devidos ao Patrono da Autora para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação atualizado, à luz do Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

PENNA MACHADO
Relatora