



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000047911**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001800-77.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante DANIELA GERONIMO DA SILVA SANTOS, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº:** 1001800-77.2025.8.26.0161

**Comarca:** Diadema

**Apelante:** Daniela Geronimo da Silva Santos

**Apelado:** Banco do Brasil S/A

*Voto nº 4791.*

***Ementa:*** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA NO INTERIOR DE AGÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RECONHECIMENTO DE DANO MATERIAL E MORAL. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, abrangendo os danos causados por fortuito interno, como fraudes e delitos praticados por terceiros no contexto da prestação de serviços bancários. A troca indevida de cartão ocorreu no interior da agência, durante o uso de terminal de autoatendimento, evidenciando falha no dever de vigilância e segurança do banco, o que afasta a tese de caso fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor. A ausência de apresentação das imagens de segurança pelo banco, embora tecnicamente viável, configura omissão relevante em relação à elucidação dos fatos, justificando a inversão do ônus da prova em desfavor da instituição financeira. As movimentações financeiras impugnadas se mostraram completamente destoantes do perfil da autora, revelando a inércia da instituição em acionar mecanismos de monitoramento e prevenção a fraudes, o que reforça a falha na prestação do serviço. A alegação de inverossimilhança da narrativa da autora, com base em presunções genéricas e na existência de outras ações semelhantes patrocinadas pela mesma advogada, não justifica a remessa de cópias à autoridade policial e ao NUMOPEDE, ante à ausência de elementos objetivos e concretos de má-fé ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

litigância predatória. A subtração de valores da conta bancária, somada à frustração da legítima expectativa de segurança, caracteriza dano moral *in re ipsa*. RECURSO PROVIDO, para julgar **procedente** a demanda, a fim de condenar o réu: (i) à restituição da quantia de R\$ 46.244,40, acrescida de correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula 43 do Superior Tribunal de Justiça, e de juros de mora a contar do evento danoso, conforme a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça; e (ii) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e acrescido de juros de mora a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Daniela Geronimo da Silva Santos** em face da r. sentença de fls. 307/308 que, em sede de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra **Banco do Brasil S/A**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* entendeu que, embora houvesse indícios iniciais de transações suspeitas, os valores envolvidos eram atípicos e não tiveram sua origem esclarecida pela autora, o que comprometeu a verossimilhança da narrativa. Ressaltou a existência de outras demandas com relatos semelhantes patrocinadas pela mesma advogada, bem como a inverossimilhança de que correntista que movimenta vultosas quantias apenas perceba a suposta troca de cartão e o desaparecimento dos valores semanas depois.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 56.244,00 à causa e que a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor dado à causa.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 311/320), sustenta a recorrente que foi vítima de fraude praticada por terceiro no interior da agência bancária, mediante troca indevida de cartão, o que teria ensejado movimentações não reconhecidas em sua conta, configurando falha na prestação do serviço e atraindo a responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do

Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alega ausência de culpa de sua parte, necessidade de inversão do ônus da prova e ilicitude da recusa da instituição financeira em apresentar imagens internas da agência. Afirma, ainda, que a sentença se baseou em presunções genéricas e elementos estranhos aos autos, violando os princípios da fundamentação adequada, do contraditório e da ampla defesa, bem como impugna a remessa de cópias à autoridade policial e à NUMOPEDE.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 326/345), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade civil da instituição financeira por transações bancárias não reconhecidas pela autora, supostamente decorrentes de fraude praticada por terceiro, bem como à análise da regularidade dos fundamentos adotados na sentença que julgou improcedente a demanda e determinou, de ofício, a remessa de cópias dos autos a órgãos de apuração.

Inicialmente, cumpre registrar que, no ponto específico relativo à determinação de remessa de cópia da sentença ao NUMOPEDE, assiste razão à insurgência recursal.

Com efeito, a simples existência de outras três ações de objeto semelhante patrocinadas pela mesma advogada, aliada à constatação de que a consumidora apenas percebeu a alegada troca do cartão semanas após os fatos, não se mostra suficiente, por si só, para caracterizar litigância predatória ou justificar a adoção de providência de cunho investigativo.

Ademais, conforme se extrai dos autos, durante a audiência de instrução a autora prestou esclarecimentos acerca da origem dos valores creditados em sua conta corrente, os quais, segundo afirmou, decorreriam de recente rescisão contratual, circunstância que, embora tenha suscitado dúvidas ao Juízo de origem, afasta a existência de indícios concretos de conduta dolosa ou abusiva apta a ensejar a remessa dos autos para apuração administrativa.

Nesse sentido, colaciono o seguinte julgado desta C. Corte:

*“APELAÇÃO AÇÃO REVISIONAL MÚTUO BANCÁRIO NÃO CONSIGNADO. 1) Ação de âmbito limitado à autorização para desconto de prestações de empréstimo não consignado em conta-corrente. Ausência de fundos em poder do banco que inviabilizou o desconto das prestações. Contrato baixado, tendo em vista a inadimplência do autor. 2) Danos morais não verificados. Autor ciente do impacto financeiro da contraprestação voluntariamente assumida. Dignidade não ferida. 3) **Desnecessidade de expedição de ofícios à OAB, ao NUMOPEDE ou à autoridade policial. Não vislumbrada conduta abusiva por parte dos causídicos. - RECURSO DESPROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível nº 1007379-71.2020.8.26.0196; Relator Desembargador Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/01/2021; Data de Registro: 26/01/2021).*

Nesse contexto, não se evidenciam elementos objetivos suficientes a amparar tal medida, razão pela qual o inconformismo merece acolhimento apenas nesse aspecto, sem, contudo, infirmar o mérito da improcedência do pedido indenizatório.

Superada essa questão, passa-se ao exame do mérito recursal. O fundamento central do pedido formulado na inicial repousa na alegada falha na prestação do serviço bancário, consubstanciada na deficiência do dever de segurança da instituição financeira. E, à luz das circunstâncias fáticas delineadas nos autos, tal falha se mostra identificável e juridicamente relevante.

Conforme narrado e corroborado pelos documentos juntados, a subtração do cartão bancário ocorreu no interior da própria instituição financeira, no momento em que a autora utilizava o terminal de autoatendimento, circunstância que atrai, de forma direta, o dever de vigilância e proteção do banco em relação aos seus consumidores.

As áreas destinadas aos caixas eletrônicos, ainda que por vezes localizadas em espaços contíguos às agências, integram o ambiente de prestação do serviço bancário e devem observar padrões mínimos de segurança.

É notória a precariedade do atendimento e da vigilância oferecidos aos

usuários, os quais são abordados por pessoas estranhas ao quadro funcional de instituições financeiras, sem qualquer intervenção eficaz de prepostos dos bancos aptos a orientar, advertir ou impedir a atuação de meliantes. O assédio sofrido pelos clientes decorre, precisamente, da ausência de funcionários suficientes e da omissão das instituições em garantir um ambiente seguro, permitindo que terceiros ajam livremente e obtenham êxito na prática criminosa.

Não se sustenta, nesse cenário, a tese defensiva de ocorrência de caso fortuito externo, tampouco a alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Isso porque, como se verifica no caso concreto, o proveito criminoso somente se concretizou em razão de uma falha antecedente e determinante na prestação do serviço bancário. A fraude não se deu em ambiente alheio à esfera de atuação do banco, mas sim no interior de suas dependências, em local destinado à execução de operações financeiras, o que afasta a excludente de responsabilidade e atrai a incidência da teoria do risco do empreendimento.

Cumprе destacar, ainda, que a prova em sentido contrário incumbia à instituição financeira, a quem competia demonstrar a inexistência de falha no serviço prestado. Todavia, **o banco sequer apresentou as imagens do sistema de monitoramento referentes à data dos fatos**, embora detivesse plena disponibilidade técnica para tanto. Tal omissão probatória, em contexto de relação de consumo, reforça a aplicação da inversão do ônus da prova e milita em desfavor da tese defensiva, na medida em que inviabiliza a elucidação completa dos acontecimentos e compromete a transparência exigida pela boa-fé objetiva.

Cumprе ainda ressaltar que as operações impugnadas revelam-se manifestamente destoantes do perfil de consumo e de movimentação financeira da autora (fls. 18/23 e 251/255), circunstância que reforça, de modo significativo, a caracterização da falha na prestação do serviço bancário. Os lançamentos questionados apresentam padrão absolutamente atípico em relação ao histórico da correntista, seja pelo volume expressivo dos valores, seja pela forma e pela sequência das transações realizadas em curto lapso temporal, o que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos internos de monitoramento e prevenção a fraudes da instituição financeira.

Assim, se o réu sustentava que os serviços prestados não guardavam relação com o dano experimentado pela autora, incumbia-lhe o ônus de comprovar tal alegação, nos termos da legislação consumerista. A ausência dessa demonstração conduz à conclusão de que houve, de fato, defeito na prestação do serviço, caracterizado pela omissão do banco em assegurar a adequada proteção patrimonial do correntista em suas dependências.

Trata-se, portanto, de hipótese típica de responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, entendimento que encontra respaldo consolidado na jurisprudência superior.

Nesse sentido, impõe-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Colaciono os seguintes precedentes desta C. Câmara:

*"RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Banco. Cartão de crédito. Golpe da troca do cartão no interior da agência bancária. Transações fraudulentas. Relação de consumo (art. 14, do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Aplicação da súmula 479 do C. STJ. Inexigibilidade das transações contestadas reconhecida. Sentença mantida. Recurso do réu não provido. DANO MORAL. Transações fraudulentas. Falha na prestação de serviços. Ilícito caracterizado. Dano moral configurado. Teoria do desvio produtivo. Precedente. Montante arbitrado majorado, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso do réu não provido, provido o do autor. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Majoração. Cabimento. Fixação que deve corresponder a valor compatível, que remunere com dignidade o trabalho desenvolvido pelo profissional, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso do autor provido. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO, PROVIDO O DO AUTOR."* (TJSP; Apelação Cível 1001587-95.2020.8.26.0533; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2023; Data de Registro: 18/05/2023)

*"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Procedência da ação – Recurso de apelação do réu – Operações bancárias não reconhecidas na conta corrente de titularidade do autor e de seus sócios – Legitimidade ativa – Autor titular do direito perseguido em Juízo – Golpe da troca de cartões magnéticos, ocorrido no interior da agência bancária – Falha na prestação de serviços – Risco da atividade – Código de Defesa do Consumidor -Responsabilidade objetiva do banco – Art. 14 do CDC – Súm. 479 do C. STJ – Dano moral – Caracterização – Tentativas infrutíferas de resolução extrajudicial do problema, culminando com o apontamento do nome do autor em cadastros restritivos - Dever de indenizar - Quantum indenizatório deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, visando à reparação do ilícito, à sanção do ofensor e ao desestímulo de novas condutas indevidas, sem causar enriquecimento ilícito – Valor fixado em sentença, de R\$15.000,00 que cumpre as finalidades do instituto – Danos materiais – Comprovação – Compras e saques não reconhecidos pelo autor, sendo que o próprio banco se encarregou de avisá-lo sobre as movimentações suspeitas – Conjunto probatório que favorece a tese autoral - Decisão mantida - Ratificação da sentença – Possibilidade – Art. 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo - RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1008565-84.2015.8.26.0009; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2018; Data de Registro: 22/02/2018) (grifei)*

Assim, impõe-se o acolhimento do pedido de ressarcimento dos danos materiais, consubstanciados na restituição da quantia de R\$ 46.244,40, correspondente aos valores indevidamente movimentados pelo fraudador mediante o uso do cartão da autora.

Em relação ao dano moral, é inegável que a subtração indevida de valores, aliada à frustração da legítima expectativa de segurança, à tentativa de solução extrajudicial e à necessidade de buscar tutela jurisdicional para ver reconhecido um direito básico, extrapola o mero dissabor cotidiano e enseja relevante perturbação psíquica, apta a justificar a compensação moral.

É o dano moral *"in re ipsa"*, o qual não exige reflexo patrimonial,

bastando que o fato, por si só, cause ao ofendido, transtorno e reações constrangedoras, como as suportadas pela requerente.

Em relação ao *quantum* indenizatório fixado, destaco a conhecida lição de Caio Mário, em que deve o juiz: "1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o "pretium doloris", porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria." (Direito Civil, volume II, nº 176).

No magistério de Yussef Said Cahali, "o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve, portanto, ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

Dessa forma, à luz do caso concreto e fazendo valer os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, entendo ser o caso de fixar o valor da indenização em R\$ 10.000,00, por entender ser a quantia adequada para frear futuras

condutas do ofensor, tratando-se de valor que não configura enriquecimento sem causa.

Por fim, vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio."* (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, para julgar **procedente** a demanda, a fim de condenar o réu: (i) à restituição da quantia de R\$ 46.244,40, acrescida de correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula 43 do Superior Tribunal de Justiça, e de juros de mora a contar do evento danoso, conforme a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça; e (ii) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e acrescido de juros de mora a partir do evento danoso.

Em relação aos consectários legais, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1.º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n.º 5.171/2024) – caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3.º, CC).

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica