



Registro: 2026.0000061070

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001861-13.2023.8.26.0288, da Comarca de Ituverava, em que é apelante DALVA NOÊMIA DE MENDONÇA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº **1001861-13.2023.8.26.0288**

Apelante: Dalva Noêmia de Mendonça

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Ituverava -2ª Vara do Foro de Ituverava

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) LUIZ FELIPE ANDRADE OTONI

Voto nº 4.567

Agravo Interno nº **1001861-13.2023.8.26.0288/50000**

Agravante: Banco do Brasil S/A

Agravado: Dalva Noêmia de Mendonça

Comarca: Ituverava -2ª Vara do Foro de Ituverava

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) LUIZ FELIPE ANDRADE OTONI

Voto nº 4.568

APELAÇÃO E AGRAVO INTERNO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Insurgência da autora contra a r. sentença que julgou improcedente a demanda inicial, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiros. Não acolhimento. Autora reconhece ter efetuado as transações após telefonemas de terceiros que se passaram por representantes da entidade bancária, as quais foram concretizadas no autoatendimento de agência bancária mediante utilização de credenciais pela consumidora voluntariamente. Ausência de negligência ou imprudência da instituição em alguma das etapas de prestação do serviço, como na guarda dos dados sigilosos do consumidor, na segurança dos mecanismos de autenticação. A efetivação voluntária das transações para terceiros, ainda que não espontaneamente, não tem o condão de afastar a contribuição do consumidor para o resultado danoso e, conseqüentemente, não torna a instituição responsável. Prejudicialidade do agravo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno interposto contra a decisão que deferiu a suspensão dos descontos até o julgamento do recurso. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO, com majoração da verba advocatícia sucumbencial para R\$ 1.200,00, revogada a tutela antecipada recursal. RECURSO DE AGRAVO INTERNO NÃO CONHECIDO, POR PREJUDICIALIDADE.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por DALVA NOEMIA DE MENDONÇA, contra a r. Sentença de fls. 370/372 proferida na ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulado com repetição de indébito e indenização por danos morais, movida em face de BANCO DO BRASIL S/A, que julgou improcedente os pedidos e condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados por equidade, em R\$ 1.000,00.

Em suas razões (fls. 375/388) alega, em síntese, que restou comprovada a fraude, com descontos arbitrários em sua conta bancária, razão pela qual requer a concessão de tutela de urgência antecipada para a manutenção da liminar concedida em relação a cessação dos descontos, até o trânsito em julgado. No mérito, assevera que foi realizado um empréstimo em nome da idosa de 78 anos de idade, e o valor não foi creditado em seu favor, mas em favor do fraudador. Aduz acerca da responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Ressalta que foi vítima de um golpe e ante a ausência de manifestação de vontade livre e de boa fé, requer seja declarada a inexistência do negócio jurídico. Assevera a configuração do dano moral, ante a sua inclusão indevida no rol de maus pagadores e a retirada de seu cartão de crédito,

que lhe servia para a compra de remédios e alimentação.

Requer a manutenção da suspensão dos descontos indevidos na conta bancária da autora, e no mérito, a reforma da r. Sentença.

Recurso tempestivo, isento de preparo recursal, tendo em vista que a apelante é beneficiária da justiça gratuita.

Contrarrazões às fls. 392/407.

A decisão de fls. 410/412 deferiu o pedido de tutela recursal para que o apelado mantivesse a suspensão dos descontos.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

A apelação e o agravo interno serão apreciados em conjunto, este último sem manifestação da parte contrária, não lhe sobrevivendo prejuízo processual.

No mérito, conforme relatório constante da r. sentença, tem-se a seguinte controvérsia:

"DALVA NOEMIA DE MENDONÇA ajuizou a presente "Ação Declaratória de Inexistência de Negócio Jurídico c/c Repetição de Indébito, Indenização por Danos Morais c/c Tutela Antecipada Inaudita Altera Parte In Limine" em desfavor de BANCO DO BRASIL S/A, alegando, em suma, que recebeu ligação de suposto funcionário do banco requerido, o qual teria lhe informado que a mesma fora vítima de golpe, sendo orientada a realizar empréstimos e a transferências dos valores para terceiros. Requereu a procedência da ação, a fim de ser declarada a inexistência das relações e o suplicado condenado à repetição dos valores descontados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, decorrendo daí os consectários legais."

A discussão consiste em definir se a realização de transferências bancárias pela correntista a terceiros, na situação de fraude narrada inicialmente, caracteriza fortuito interno, a impor o ressarcimento dos valores e reparação por danos morais pela instituição financeira, ou externo, por causa excludente de responsabilidade.

Sustenta a autora ter sido vítima de golpe realizado por terceiros envolvendo falsa central de atendimento, em que o golpista teria entrado em contato com a vítima informando que era necessário se dirigir imediatamente ao banco réu, *"insistindo que a autora ficasse na chamada quando da ida ao supracitado banco"* (fl. 03). Afirma que recebeu instrução do suposto atendente da instituição bancária para realizar empréstimos de R\$ 7.000,00 e R\$ 30.000,00, e transferir os valores para terceira pessoa.

A autora alega que houve falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, ensejando o dever da requerida à declaração de inexistência das contratações, a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, além do pagamento de indenização a título de danos morais em R\$ 10.000,00.

Incide na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora, na qualidade de destinatária fática e econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

Incontrovertida a ocorrência das fraudes sofridas pela autora, que resultaram na realização de duas transferências bancárias à terceiro

golpista.

No caso dos autos, a autora apresentou boletim de ocorrência narrando os fatos (fls. 26/27) e apresentou os extratos bancários comprovando as transferências de valores de sua conta para conta de terceiro - Rosana Santos Rodrigues (fls. 28/29).

Consoante orientação enunciada na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos perpetrados por terceiros em operações bancárias.

Nessas hipóteses, a responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, de acordo com o disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas de prestação do serviço, como na guarda dos dados sigilosos do consumidor, na segurança dos mecanismos de autenticação e no acompanhamento de operações incompatíveis com o perfil do cliente.

No caso concreto, **não há comprovação de negligência ou imprudência da instituição financeira** relacionada a alguma das etapas mencionadas acima, diante da ausência de nexo entre a obtenção dos dados pessoais usados na fraude e eventual vulnerabilidade no sistema bancário.

Nesse sentido, quanto à suposta atipicidade em relação ao padrão da consumidora, **também não demonstrada**, o fato de as

operações terem sido concluídas de forma voluntária, no autoatendimento e com utilização das senhas pertinentes inviabiliza a aferição desse parâmetro pela interface na velocidade e extensão exigidas para o caso específico.

A efetivação voluntária das transações para terceiros, ainda que não espontaneamente, não tem o condão de afastar a contribuição do consumidor para o resultado danoso e, conseqüentemente, não torna a instituição financeira responsável.

Destaca-se que, mesmo sob a ótica da inversão do ônus probatório prevista no CDC, não seria viável à apelada comprovar a inexistência de vulneração da guarda dos dados pessoais do cliente, de sorte que cabia ao apelante demonstrar indícios dessa ocorrência e sua correlação com o gerenciamento da instituição, não bastando a arguição genérica.

Portanto, o recurso não comporta provimento, ficando prejudicados os pedidos de ressarcimento dos valores e de reparação moral.

No que concerne aos honorários advocatícios sucumbenciais, cabível sua majoração, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para R\$ 1.200,00, ressalvado os benefícios da justiça gratuita.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, majorando a verba advocatícia sucumbencial para R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), ressalvada a assistência judiciária, revogando a tutela recursal deferida às fls. 410/412, restando prejudicado o exame do agravo interno, nos termos da fundamentação.

Abra-se o julgamento conjunto com o agravo interno em que deverá, oportunamente, ser juntada via do acórdão.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica