



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220289

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002196-58.2024.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado SERGIO CESAR DE JESUS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1002196-58.2024.8.26.0462

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado: SÉRGIO CÉSAR DE JESUS

Comarca: POÁ

Voto nº 61728

Ementa: Ação declaratória cumulada com indenizatória. Transação realizada sob orientação de estelionatário que se passou por preposto do banco. Transação realizada em caixa eletrônico do banco que destoava do perfil do autor. Necessidade de devolução dos valores. Abalo à esfera moral do autor. Art. 252, Regimento Interno. Recurso desprovido.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido formulado na presente demanda para:

“a) DECLARAR inexigível o débito referente ao pagamento de boleto descrito na inicial, no valor total de R\$ 15.000,00 (fl. 55);

b) CONDENAR o réu a restituir ao autor, de forma simples, a quantia que foi debitada de sua conta, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). O referido valor deverá ser acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o respectivo desembolso e acréscimo de juros de mora de 1% ao mês a contar citação;

c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por dano moral, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros da mora de 1% ao mês, a partir da citação, e correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir do arbitramento.

Em razão da sucumbência majoritária, condeno o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor de condenação.” (fls. 299/304).

Apela o banco alegando ser parte ilegítima para figurar no polo passivo. Quanto ao mérito aduz que o autor foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, assim como a instituição bancária. Salaria que o autor seguiu todas as orientações do estelionatário, realizando por vontade própria as transações reclamadas, não tendo o banco qualquer responsabilidade pelo ocorrido, nem falha na prestação dos serviços, havendo culpa exclusiva do consumidor. Afirma que o cliente em o dever de guardar e zelar por sua senha bancária. Sustenta a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis (fls. 307/322).

Contrarrazões às fls. 328/357.

É o relatório.

O autor narra que é correntista do banco desde

2010 e que em 22/02/2024 recebeu uma mensagem via SMS do requerido informando que seus pontos LIVELO iriam expirar. Na sequência o autor recebeu ligação do número oficial da central de relacionamento banco do réu, qual seja: 4004-0001, onde a pessoa se identificou como funcionário do setor de segurança e prevenção de fraude do banco requerido, solicitando a confirmação de pagamento de um boleto no importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) que somada com taxas e juros ficou no total de R\$ 15.640,14 (quinze mil seiscentos e quatorze reais). A pessoa que se identificou como funcionário do banco informou que o requerente deveria comparecer ao caixa eletrônico dentro da agência bancaria da rede do requerido mais próxima a fim de cancelar a operação de pagamento, para isso iria auxiliá-lo por vídeo chamada. Assim o autor o fez, no entanto, depois verificou que o pagamento não havia sido cancelado, mas sim concluído. Diz que entrou em contato com a central telefônica no número oficial 4004-0001, e foi informado que não houve contato do requerido por telefone para cancelamento de operação nenhuma no dia 22/02/2024 (fls. 01/32).

Fatura de cartão de crédito às fls. 55/58.

Contestação às fls. 74/96.



Réplica à contestação às fls. 231/250.

Extrato de conta corrente às fls. 269/293.

Pois bem.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

Assim, o ilustre magistrado acertadamente proferiu julgamento nos seguintes termos:

“O feito comporta o julgamento antecipado da lide, tal como dispõe o artigo 355, inciso I, do Novo Código de Processo Civil, pois as questões suscitadas e controvertidas nos autos constituem matéria desnecessária de produção de provas em audiência, bem como prova pericial, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

Afasto a preliminar de ilegitimidade pois o banco réu é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que a autora é correntista e foi vítima de fraude praticada por golpistas que realizaram operações em sua conta, sem o seu consentimento.

No mérito, o pedido é parcialmente procedente.

Verifica-se que a relação discutida nos autos é de consumo, na medida em que o réu presta serviços de natureza bancária, tendo a autora como destinatária final e consumidora, nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei 8.078/90.

Nesse sentido está assentada a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula nº 479, redigida nos seguintes termos: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Por tais fundamentos, inverte o ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, ante a situação de vulnerabilidade da requerente frente à ré.

Trata-se de demanda em que a parte autora pretende a declaração de inexigibilidade de transação realizada em sua conta referente a pagamento de boleto efetuado de forma fraudulenta, bem como indenização por danos materiais e morais, em razão da falha na prestação de serviços por parte do banco.

É incontroverso nos autos que a parte autora foi vítima de fraudador, que se passando por funcionário do banco, conseguiu induzi-la a erro e logrou êxito em efetivar a transação de pagamento de boleto no valor de R\$ 15.000,00.

O autor afirma que recebeu ligação do número da central de atendimento do banco e por isso, acreditando estar sendo atendido por funcionário da instituição, acabou por seguir as orientações do suposto atendente, sendo vítima de golpe, na medida em que o fraudador efetivou pagamento de boleto em sua conta, sem o seu consentimento.

Como se percebe, a conduta do fraudador levou o autor a erro. Em outros termos, o demandante somente seguiu as orientações dadas pelo telefone, por estar crente de que estava sendo atendido por funcionário do banco. Ou seja, somente agiu desta forma em razão de falsa percepção da realidade, já que recebeu ligação do número da central de atendimento do banco.

Verifica-se que a ação ocorreu no mesmo dia (fl. 55). Além disso, a operação realizada extrapola o perfil do consumidor, pois da análise do extrato bancário juntado aos autos, não se verificam transferências de valores expressivos. E, repita-se, foi efetuada sem que o sistema de segurança do banco detectasse tal movimentação indicativa de golpe.

É dizer que, caberia à instituição financeira bloquear as transações que fogem ao perfil do correntista.

Neste cenário, o que se observa, na verdade, é que ocorreu falha no sistema de segurança e prestação dos serviços, pois incumbe às instituições financeiras zelar para que tais situações sejam evitadas.

No caso em tela, o serviço foi defeituoso porque não forneceu ao consumidor a segurança que dele

poderia esperar, o que caracteriza a responsabilidade da instituição bancária em decorrência do risco da atividade, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo em caso semelhante. Veja-se:

“Ação indenizatória - Pedido fundamentado em indevidas operações bancárias realizadas mediante fraude - Crime de estelionato - Incidência do Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - PIX realizados mediante engodo - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se os valores e horário de realização - Dever da instituição financeira 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 do banco configurada - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001275-43.2022.8.26.0568; Relator (a):Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da BoaVista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2023; Data de Registro: 12/05/2023) grifei

É o quanto basta para reconhecer que houve falha na prestação de serviços por parte do banco, de modo que a transação efetivada, por meio de fraude, deverá ser cancelada,

de modo a reverter a referida transação fraudulenta realizada no dia 22/2/2024.

Quanto ao dano material, da análise do extrato de fl. 55, verifica-se que houve pagamento de título do Banco Santander, no valor de R\$ 15.000,00, que deverá ser restituído, de forma simples, ao autor, a título de dano material.

No que toca ao dano moral, o pedido comporta acolhimento.

A situação vivenciada pelo demandante em razão de falha de segurança por parte da requerida, levando a ser vítima de golpe e experimentar prejuízo financeiro, ultrapassa os limites do mero aborrecimento, e são passíveis de indenização.

Observo que a fixação da indenização deve ser pautada em critérios de razoabilidade e proporcionalidade, a fim de estabelecer um valor nem tão elevado que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo a ponto de não atingir o caráter pedagógico da fixação da indenização.

Considerando tais premissas, entendo que o valor pleiteado na inicial é justo e adequado ao caso dos autos,

motivo pelo qual, arbitro o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de dano moral.

Neste sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça bandeirante:

Ação declaratória cumulada com restituição do indébito e indenização por danos morais. Procedência. "Golpe da falsa central de atendimento". Contrato de empréstimo e seguro negado pela autora. Autora que recebeu ligação telefônica de número idêntico ao da central de atendimento do Banco do Brasil e acreditando estar falando com preposto da instituição bancária, seguiu os procedimentos recomendados pelo falsário, dirigindo-se ao caixa eletrônico alterando suas senhas. Reconhecimento da fraude pela instituição bancária. Falha na prestação de serviços e do dever de segurança aos correntistas evidenciada. Responsabilidade do réu que é de caráter objetivo e que se evidencia no caso, uma vez que não provou as excludentes previstas no art. 14, § 3º, de referido Código, conforme se lhe impunha - Declaração de inexistência das operações impugnadas bem reconhecida e que comporta ser mantida. Ocorrência de dano moral configurada. Quantificação Insurgência recursal do réu, postulando seu afastamento ou redução - Montante arbitrado pelo douto Magistrado que comporta ser reduzido. Recurso parcialmente provido. (TJSP;



Apelação Cível 1001101-06.2023.8.26.0566; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023) grifei

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. "Golpe da Central de atendimento". Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova. Possibilidade. Falha na prestação de serviço. Dados pessoais vazados. Transações realizadas em valores elevados, em sequência na data dos fatos, o que indica a ocorrência da fraude. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006278-41.2022.8.26.0224; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023) grifei

Pelo exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL para

o fim de:

a) DECLARAR inexigível o débito referente ao pagamento de boleto descrito na inicial, no valor total de R\$ 15.000,00 (fl. 55);

b) CONDENAR o réu a restituir ao autor, de forma simples, a quantia que foi debitada de sua conta, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). O referido valor deverá ser acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o respectivo desembolso e acréscimo de juros de mora de 1% ao mês a contar citação;

c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por dano moral, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros da mora de 1% ao mês, a partir da citação, e correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir do arbitramento.

Em razão da sucumbência majoritária, condeno o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor de condenação."

Ademais, as transações se deram em caixa eletrônico, dentro de agência bancária do réu, seguindo o autor



orientações passadas via chamada de vídeo. Essencial que o banco mantenha um ambiente seguro dentro de suas agências, verificando se o cliente está sendo orientado por terceiro a fazer transações, seja de forma presencial ou virtual.

Destarte, não pode ser afastada a responsabilidade do banco, restando mantida a procedência do pedido formulado na presente demanda, com a devolução do valor debitado do patrimônio do autor, que fugiu completamente de seu perfil, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso. Majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator