



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343765

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003188-74.2025.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que são apelantes JULIANE CRISTINA ESTEPHANINI (JUSTIÇA GRATUITA) e ALINE CRISTINA DA COSTA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.801

APELAÇÃO Nº: 1003188-74.2025.8.26.0400

COMARCA: OLÍMPIA

APELANTE: JULIANE CRISTINA ESTEPHANINI e OUTRA

APELADO: BANCO DO BRASIL S.A.

JUIZ(A) DE DIREITO: MATHEUS CURSINO VILLELA

Vistos.

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c. indenização – Fraude bancária – Transferências via PIX e empréstimos não reconhecidos – Pedidos julgados parcialmente procedentes, com condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 - Recurso exclusivo da autora para majoração do quantum indenizatório – Descabimento - Quantum fixado de acordo com o patamar adotado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes e em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Negado provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização ajuizada por JULIANE CRISTINA ESTEPHANINI e OUTRA contra BANCO DO BRASIL S.A., por meio da qual alega a autora Juliane que foi surpreendida pelo recebimento de mensagens informando sobre realização de empréstimos e transferências por meio de PIX em seu nome, operações que desconhece. Afirma que em seguida entrou em contato com o banco, solicitando o bloqueio da sua conta, e posteriormente foi presencialmente até uma agência, na qual alega que foi maltratada. Pede a declaração de nulidade dos empréstimos e a condenação do réu à devolução em dobro dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu apresentou contestação, argumentando com a ausência de falha na prestação do serviço do banco e impugnando os danos morais.

Por meio da r. sentença de fls. 248/251, os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, com extinção sem resolução do mérito do pedido declaratório e de condenação do banco à restituição dos valores e com condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Cada parte foi condenada ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 20% sobre o valor da condenação em favor do advogado da parte autora e em 10% sobre o proveito econômico não obtido em favor do advogado do réu.

A parte autora interpôs apelação às fls. 261/271. Requer a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 15.000,00, diante da falha no sistema de segurança do réu e dos danos causados pelo golpe sofrido, já que foi impedida de acessar valores essenciais para sua subsistência. Afirma ainda que foi humilhada quando procurou ajuda na agência bancária.

O recurso é tempestivo e interposto sem preparo em razão da justiça gratuita.

Contrarrazões às fls. 275/286, com alegação de violação ao princípio da dialeticidade recursal.



É O RELATÓRIO.

Inicialmente, rejeita-se a alegação de violação ao princípio da dialeticidade. A parte autora atacou os fundamentos da sentença, com exposição adequada das razões do pedido de reforma, e requereu expressamente a reforma parcial, cumprindo, portanto, os requisitos do Art. 1.010, do Código de Processo Civil.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização, em que busca a autora o ressarcimento do prejuízo material e moral sofrido em decorrência de golpe, supostamente permitido pelo réu, diante da falha no sistema de segurança.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. A parte autora interpôs recurso, querendo a majoração da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00. O réu não interpôs recurso.

O recurso não merece provimento. De acordo com as características do fato, pode-se concluir que o *quantum* indenizatório não merece majoração, já que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Os danos morais devem ser arbitrados em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

Nesse sentido, o *quantum* indenizatório foi razoavelmente fixado em R\$ 5.000,00, valor adequado para reparar o dano sofrido pela apelante e para impedir a reiteração da conduta.

Cumpre ressaltar que não restou demonstrada a alegada humilhação ocorrida dentro de agência bancária e, em que pese a autora ter sido impedida de acessar valores importantes para sua subsistência por um período, o valor total da fraude foi creditado na conta da autora pelo banco cinco dias após o ocorrido.

Ademais, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por câmara(s) deste Tribunal, houve fixação da indenização nesse patamar, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente. Veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO
CONSUMIDOR – AÇÃO
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA
DE DÉBITO CUMULADA COM
REPETIÇÃO DE INDÉBITO E

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
FRAUDES BANCÁRIAS –
TRANSFERÊNCIAS NÃO
RECONHECIDAS VIA PIX E TED –
CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO FRAUDULENTOS –
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1.
RESPONSABILIDADE CIVIL
BANCÁRIA – Instituição financeira que
responde objetivamente pelos danos
causados por fraudes perpetradas por
terceiros no âmbito de operações
bancárias, nos termos do artigo 14 do
CDC e Súmula 479 do STJ – Fortuito
interno – Risco do empreendimento –
Falha na prestação do serviço
caracterizada pela ausência de sistemas
de segurança eficazes para identificar
transações atípicas. 2. ÔNUS
PROBATÓRIO – Competia ao banco
demonstrar que as transações questionadas
foram efetivamente realizadas pelo
correntista ou que se configurava caso de
fortuito externo, nos termos do artigo 373,
inciso II, do CPC – Encargo não cumprido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela instituição financeira – Mera habilitação biométrica anterior aos eventos fraudulentos não comprova autorização das transferências subsequentes. 3. PERFIL DE MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA – Transações fraudulentas que destoaram significativamente do padrão habitual de utilização da conta pelo autor, tanto pelos valores elevados quanto pelos destinatários desconhecidos – Sistema antifraude que falhou em identificar operações manifestamente incompatíveis com o perfil do cliente – Negligência caracterizada. 4. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – Tipificação penal de estelionato em boletim de ocorrência não implica que o autor tenha fornecido seus dados aos fraudadores – Inexistência de elementos probatórios que demonstrem participação ou concorrência culposa da vítima para os eventos danosos. 5. DANOS MATERIAIS – Procedência do pedido de restituição integral dos valores indevidamente transferidos da conta bancária, excluindo-se apenas os montantes correspondentes aos contratos de empréstimo anulados –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Correção monetária desde o efetivo prejuízo e juros de mora desde a citação. 6. **DANOS MORAIS – Configuração evidente diante da falha de segurança da instituição financeira e do impacto direto sobre o autor, que teve valores destinados à subsistência subtraídos – Majoração do quantum indenizatório de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade** – Correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, STJ) e juros de mora desde a citação. RECURSO DE APELAÇÃO PROVIDO para condenar a instituição financeira à restituição integral das transferências fraudulentas não relacionadas aos contratos anulados e majorar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

(TJSP; Apelação Cível
1005094-48.2023.8.26.0666; Relator
(a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Artur
Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de
Artur Nogueira; Data do Julgamento:
24/06/2025; Data de Registro: 24/06/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(sem grifos no original).

Ação anulatória de débito c/c indenização por danos morais e materiais. **Transferências via PIX e contrato de empréstimo pessoal impugnados pelo autor, realizados pelo aplicativo do banco.** Operações suspeitas. Fraude. Falha no sistema de segurança da instituição financeira. Má prestação de serviço. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Inteligência do Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR e Súmula nº 479, ambos do E. STJ. Fortuito interno. Dever de indenizar. Ausência de excludentes. Danos materiais suficientemente demonstrados. **Dano moral configurado. "Quantum" indenizatório. Critérios de prudência e razoabilidade. Redução para R\$ 5.000,00.** Correção monetária. Incidência a partir do arbitramento. Verba honorária sucumbencial. Redução do percentual. Necessidade. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível
1008021-34.2022.8.26.0597; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 12/03/2024; Data de
Registro: 12/03/2024) (sem grifos no
original).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste
relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO**. Nos termos do art. 85, §11, do CPC,
majoro os honorários devidos pela autora ao advogado do réu para 12,5% sobre o proveito
econômico não obtido, observada a justiça gratuita concedida.

Dou por prequestionados os dispositivos
legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator