



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004320-21.2024.8.26.0007

Registro: 2026.0000109170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1004320-21.2024.8.26.0007**, da Comarca de **São Paulo**, em que é **apelante ELDENOURA EVANGELISTA DA COSTA SOUZA**, 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto)**, **FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA** E **FERNANDO SASTRE REDONDO**.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004320-21.2024.8.26.0007

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**
Apelação Cível nº **1004320-21.2024.8.26.0007**
Apelante: **Eldenoura Evangelista da Costa Souza**
Apelado: **Banco do Brasil S/A**
Comarca: **São Paulo**
Juíza: **Dr^(a). Daniella Carla Russo Greco de Lemos**

Voto nº 20174

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Autora que foi vítima de ação criminosa - Operação nitidamente suspeita - Responsabilidade objetiva da instituição financeira ré - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira que é responsável pela segurança das operações realizadas - Inexigibilidade do débito - Acolhimento - **DANO MORAL** - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Dano *in re ipsa* - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Valor que se harmoniza com aqueles fixados pela jurisprudência desta C. 38ª Câmara em casos semelhantes - **Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 279/286, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pela d. Juíza de Direito da 3ª Vara Cível do Foro Regional VII - Itaquera, Dra.

Daniella Carla Russo Greco de Lemos, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** que **ELDENOURA EVANGELISTA DA COSTA** promove contra **BANCO DO BRASIL S/A**. Sucumbente, condenou a requerente no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da causa.

Apela a autora (fls. 292/306), pleiteando o provimento do recurso e a reforma do *Decisum* para que seja declarada a inexigibilidade do débito relativo ao valor de R\$ 6.305,38 (seis mil trezentos e cinco reais e trinta e oito centavos) e na condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Para tanto, aduz que teria sido vítima do golpe da falsa central de atendimento e que a responsabilidade do réu decorreria da omissão em obstar a operação financeira decorrente de prática criminosa.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 324/325 e 331/332) e respondido (fls. 310/316).

É o relatório.

2. Narra a autora que no dia 01/11/2023 recebeu ligação telefônica de número identificado com o nome “Banco do Brasil” (fls. 23), de pessoa que se dizia funcionário do setor de proteção contra fraude do banco réu.

A autora afirma que o interlocutor, após informar todos os dados pessoais e bancários da requerente, informou que ela teria sido vítima de fraude em seu cartão de crédito, orientando-a a desinstalar o aplicativo e ligar no “0800” ou ir até uma agência bancária para cancelar a referida transação.

Ao ligar no “0800” e digitar o número de sua conta e senha apareceu uma mensagem em seu celular informando que o “boleto havia sido pago com sucesso”. Percebendo que havia sido vítima de um golpe, a autora procurou o réu visando o cancelamento do pagamento, uma vez que tal operação foi

realizada com o cartão de crédito da autora.

Contudo, mesmo após a autora contestar a compra lançada no cartão de crédito (fls. 28/30), a transação não foi bloqueada pelo réu que manteve o lançamento e a cobrança do valor na fatura do cartão (fls. 26 e 32).

Em razão do ocorrido procurou a autoridade policial que lavrou o devido Boletim de Ocorrência (fls. 24/25).

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos da exordial, a Magistrada sentenciante ponderou:

“A reportada narrativa fática está bem amparada nos autos, notadamente pelo histórico de chamadas telefônicas (fls. 23), pelas faturas (fls. 31/35), demais documentos bancários (fls. 35/49), além do Boletim de Ocorrência de fls. 24/25.

No entanto, verifica-se que todas as condutas narradas acima foram praticadas diretamente pela vítima (autora) sob orientação de terceiro fraudador, sem qualquer ingerência da instituição requerida ou do real gerente.

Há sólidos e plurais indícios de que a parte autora fora vítima de ação de estelionatários, de sorte que esta, agindo sob orientação de pessoa falsária, realizou operações acreditando estar sob orientação de seu gerente e com o intuito de proteger a segurança de sua conta.

(...) não se vislumbra a ocorrência de falha na prestação de serviços disponibilizados pelo banco réu, que nada poderia fazer para impedir o pagamento indevido.

Ademais, a ausência de acolhimento das contestações formuladas pela requerente, ainda que dentro do suposto prazo para compensação dos boletos, é circunstância insuficiente para atrair a responsabilidade da instituição financeira pela operação realizada diretamente pela autora.

Por conseguinte, ainda que não se duvide da boa-fé que animou a conduta da requerente, insta reconhecer que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro, circunstâncias que rompem qualquer sorte de nexo de causalidade entre a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004320-21.2024.8.26.0007

prestação de serviços bancários e o dano experimentado (art. 14, §3º, I e II, CDC).” (g.n.) (fls. 284/285).

Com efeito, respeitado o entendimento da MM. Magistrada de primeiro grau, força é convir que o provimento do recurso é medida que se aplica.

E isto porque, é crível a afirmação da autora de que o estelionatária dispunha das suas informações pessoais e da sua conta bancária, trazendo para a autora a falsa sensação de segurança em estar falando com um representante do banco réu, especialmente pelo número da ligação indicar se tratar de telefone do réu.

Ora, a fraude é incontroversa nos autos, não importando no caso em testilha, o meio utilizado para a prática do golpe em desfavor da autora.

Além disso, após o contato da autora informando o ocorrido, observa-se que o réu teve tempo hábil para bloquear o pagamento e verificar a lisura da operação, contudo não o fez.

A inercia do réu, tal como citado acima, implicou no evento danoso e no prejuízo material sofrido pela autora. Daí dizer, que a falha na prestação do serviço prestado pelo réu é inafastável.

Em outras palavras, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, atuante no sistema bancário, impõe que ele assumo o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação do fraudador.

Dessa forma, não incide na espécie, a excludente ínsita no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o que coaduna com a existência de defeito na prestação dos serviços do réu e no seu dever de reparação dos danos sofridos pela demandante.

Entrementes, são manifestas as inúmeras

fraudes empregadas para obtenção de vantagem ilícita e que tais práticas são conhecidas do comércio.

Nesse diapasão, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: *“as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”* **(REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ)**.

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Em suma, *“a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes”* **(REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ)**, sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Desta feita, além do direito a inexigibilidade dos débitos decorrentes do pagamento indevido lançado na fatura do cartão de crédito da autora, é salutar trazer à baila que o réu deve responder pelos prejuízos morais sofridos pela recorrente.

No tocante aos danos morais, torna-se desnecessário se fazer prova quanto à sua ocorrência tendo em vista que este é *“in re ipsa”*, existindo somente pela ofensa.

Ainda no que diz respeito ao dano extrapatrimonial e, em especial, quanto ao montante devido, pertinente é frisar que deve

traduzir-se em valor que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo.

Necessita, em qualquer hipótese, ter presentes os princípios da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas, como balizas maiores na reparação devida.

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, entendo justo fixar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mesmo porque, se harmoniza com o montante considerado por esta C. 38ª Câmara em casos análogos ao dos autos:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Fraude bancária. Autora que, na condição de correntista da instituição financeira ré, foi vítima de falsários que, passando-se por prepostos do banco réu, convenceram-na a baixar o aplicativo "AnyDesk", que oferece acesso remoto a computadores pessoais e outros dispositivos. Transferências efetuadas pelos fraudadores para conta de terceiro, no valor de R\$ 20.000,00. Banco que restituiu à correntista apenas metade de tal importância. Movimentações financeiras que divergem do perfil da consumidora. Falha da instituição financeira. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Dever de devolver à autora a integralidade da quantia transferida indevidamente de sua conta. Dano moral que dispensa provas. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 - patamar razoável, considerando-se as peculiaridades do caso concreto. Recurso provido.” (g.n.)

(Apelação Cível nº 1012181-26.2022.8.26.0590, Rel. Des. Flávio Cunha da Silva, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 01/08/2023, TJSP).

“DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora vítima de falsários que, por mensagem eletrônica e contato telefônico, aplicaram golpe para obtenção

de senhas através da instalação do aplicativo AnyDesk, que possibilita acesso remoto à conta corrente, permitindo assim realização de movimentações financeiras. Falha na prestação de serviço. Configurada. Dados pessoais vazados. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Ações típicas de prática fraudulenta. Inexigibilidade dos valores contestados. Devolução dos descontos efetuados em razão dos mútuos contratados de modo fraudulento, bem como restituição dos valores transferidos de sua conta, via PIX. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Majoração do quantum fixado em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO da autora e DESPROVIDO do réu.” (g.n.)

(Apelação Cível nº 1004434-94.2022.8.26.0664, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 31/03/2023, TJSP).

Por derradeiro, é salutar trazer à baila que a presente Decisão, ao reformar a r. Sentença, alterou o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial, de forma que ele deverá ser redistribuído.

Ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **PROVIMENTO** do recurso, para reformar a sentença para declarar inexigível o débito indicado na exordial, determinado ao réu se abstenha de cobrar qualquer valor decorrente do débito indicado e para condenar o requerido no pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora a partir do v. Acórdão, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004320-21.2024.8.26.0007

Invertido o ônus sucumbencial, condeno o réu no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da requerente, estes fixados em 15% (quinze por cento), incidentes sobre o proveito econômico obtido pela autora.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO

Relator