



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000084985**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004496-34.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA ALESSANDRA ALVES DA SILVA DE MIRANDA, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**PAULO ALCIDES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 56621**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004496-34.2023.8.26.0007**  
**COMARCA DE SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE ITAQUERA**  
**APELANTE: MARIA ALESSANDRA ALVES DA SILVA DE MIRANDA**  
**APELADO: BANCO DO BRASIL S.A.**

DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo da autora. Contratação fraudulenta de empréstimo por meio eletrônico e posterior transferência do numerário mutuado aos golpistas. Requerente induzida em erro por estelionatários que se passaram por correspondentes bancários do réu. Duas transações via “Pix” em valor elevado efetuadas logo após o recebimento da quantia mutuada. Movimentações que destoam do perfil de consumo da correntista. Requerido responde pelos prejuízos causados por terceiro, por se tratar de responsabilidade objetiva do fornecedor. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Inexigibilidade do empréstimo e dever de repetição das parcelas debitadas de sua conta. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sucumbência invertida. Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO

MARIA ALESSANDRA ALVES DA SILVA DE MIRANDA interpõe recurso de apelação por não se conformar com a r. sentença de improcedência (fls. 320/328), proferida na ação declaratória de nulidade de contrato c.c. pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais proposta contra BANCO DO BRASIL S.A.

Inicialmente, pleiteia a concessão da gratuidade de Justiça, pois sua única fonte de renda corresponde a benefício previdenciário no valor de R\$2.400,00. No mérito, insiste na responsabilidade do réu pela contratação fraudulenta do empréstimo e posterior subtração do montante mutuado de sua conta corrente, por considerar o evento como fortuito interno da atividade bancária.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aponta que a instituição financeira não protegeu seus dados, permitindo que um golpista se passasse por correspondente bancário. Reputa configurado o dano moral e destaca a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito na prestação do serviço. Pede, ao final, o provimento da demanda (fls. 331/355).

Contrarrazões (fls. 364/376).

É o relatório.

De proêmio, defere-se o benefício da gratuidade de justiça à apelante, pois demonstrada a hipossuficiência financeira; os rendimentos mensais da autora não superam três salários mínimos (fls. 336/359).

Quanto ao mérito, cuida-se de ação fundada em fraude na contratação de empréstimo e posterior transferência do valor aos golpistas.

Narra a demandante, consoante a r. sentença que *"no início do ano de 2022, recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como funcionário do Banco do Brasil, informando que havia um débito pendente junto à instituição financeira e oferecendo um acordo para quitação desse montante. Durante a ligação, foi proposto que a Roma Consultoria realizaria o pagamento desse suposto débito. O interlocutor conseguiu persuadi-la a fornecer informações pessoais e bancárias sob o pretexto de que seria necessário para a regularização do débito. Posteriormente, foi depositada uma quantia em sua conta bancária, com a instrução de que não deveria movimentar esses valores. Contudo, os montantes foram imediatamente retirados da conta da autora e transferidos, via PIX, para a Roma Consultoria, sem qualquer autorização expressa"* (fls. 320).

Verifica-se do boletim de ocorrência juntado com a inicial (fls. 29/30) que a apelante foi vítima de fraude de engenharia social, na qual o consumidor fornece dados pessoais ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudador, pensando estar se prevenindo de cobranças ilegítimas.

Embora o banco reconheça o arдил dos estelionatários, nega sua responsabilização, alegando culpa exclusiva da vítima (tese esta acolhida pelo Juízo *a quo*).

Preservado o entendimento do d. Juízo *a quo*, o recurso comporta provimento.

Cumprе assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços.

O incidente em questão constitui típico caso de fortuito interno do banco, que, ao optar por transformar as relações financeiras físicas em eletrônicas, responde objetivamente pelos danos causados aos clientes devido ao risco de sua atividade (Súmula 479, do E. STJ).

Além disso, ainda que a autora possa não ter agido com cautela, logo após o recebimento dos valores em conta, foram realizadas duas transferências via "pix" em montantes elevados (R\$8.000,00 e R\$7.950,00) em absoluta desconformidade com o perfil da correntista (Fls. 25/28 e 174/211). Patente aí, a falha de segurança do banco que autorizou as transações sem se propor a confirmar sua validade, possibilitando o sucesso dos criminosos.

Como se sabe, o risco da digitalização dos serviços bancários adotada pelas instituições financeiras com a finalidade de diminuir custos e aumentar lucros não pode ser transferido ao consumidor.

No caso, a própria dinâmica do evento (não ter o banco desconfiado da contratação de empréstimo de alto valor, com parcelas que atingem quase metade da remuneração da autora,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguida de transferência da totalidade do montante creditado), deixa clara a falha na prestação do serviço.

Desse modo, os prejuízos decorrentes do golpe que vitimou a demandante devem ser suportados pela instituição financeira.

Nesse sentido, precedente de minha relatoria:

*OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA.*

*Fraude eletrônica denominada "phishing". Desfalque de R\$ 7.100,00 da conta bancária do autor. Pedido de restituição do montante e indenização por danos morais. Improcedência. Apelação interposta pelo requerente. Acolhimento. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Débito inexigível. Danos morais in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros e correção monetária. Honorários arbitrados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1050574-28.2023.8.26.0576; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2024; Data de Registro: 15/05/2024).*

Portanto, o contrato de empréstimo nº 105770174 (fls. 167/170) é nulo, devendo o requerente restituir à recorrente os valores cobrados pelas parcelas, atualizados desde desembolso e acrescidos de juros de mora a partir da citação, na forma do art. 406 do CC.

O dano moral, por sua vez, decorre dos transtornos sofridos pela apelante, que teve suas economias subtraídas da conta bancária e dívidas contraídas em seu nome sem a sua anuência.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que se refere ao *quantum* reparatório, sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Atentando-se a esses parâmetros, fixa-se a indenização em R\$10.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento, ou seja, da data deste acórdão (Súmula nº 362 do E. STJ) e juros de mora a contar da citação (art. 405 do CC), na forma do art. 406 do CC.

Concluindo, conforme os fundamentos explicitados acima, reforma-se a r. sentença para julgar procedente a demanda.

Invertidos os ônus sucumbenciais, os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora são fixados em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no apelo interposto e contrarrazões apresentadas.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

**PAULO ALCIDES AMARAL SALLES**  
Relator