



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000049264**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004576-47.2022.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante JONATAS BONAFATTI DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BS2 S/A, BANCO VOTORANTIM S.A. e LHC REPRESENTAÇÃO COMERCIAL (REVEL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 323**

**APELAÇÃO CÍVEL nº: 1004576-47.2022.8.26.0099**

**COMARCA: BRAGANÇA PAULISTA**

**APELANTE(S): JONATAS BONAFATTI DE OLIVEIRA**

**APELADO(S): BANCO VOTORANTIM S.A. e BANCO BS2 S.A.**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: SIMONE RODRIGUES VALLE**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO FALSO BOLETO. CULPA CONCORRENTE. PARCIAL PROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Trata-se de ação em que os autores buscam ressarcimento de valores pagos relativos a boleto falso, quando visavam antecipação de pagamento de financiamento à aquisição de veículo. A ação foi julgada parcialmente procedente.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Duas as questões em discussão: (i) reconhecer a existência, ou não, de responsabilidade do Banco réu responsável pela emissão do boleto; e (ii) determinar, em caso positivo, quais danos devem ser indenizados.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A atividade bancária está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, sendo o banco responsável pela segurança das operações.

4. Configurado o fortuito externo pela conduta do recorrente quando do pagamento de boleto sem a adoção de cautela básica, a saber, conferência do beneficiário do pagamento antes de sua conclusão.

5. Configurado o fortuito interno uma vez que o recorrido admitiu ter disponibilizado o serviço de emissão do boleto no interesse de sua correntista ora corré e, apesar de instado a tal desde logo na inicial, deixou de comprovar a regularidade e as cautelas necessárias para a abertura da conta, sem demonstração de que foram obedecidos os protocolos ditados pelas Resoluções 4.753/2019 e 96/2021, do Banco Central do Brasil (BACEN).

6. Reconhecida a culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil e do Enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil.

7. Inexistência de situação apta a ensejar reparação por dano moral, pois os abalos experimentados decorrem diretamente da fraude praticada por terceiros e da própria conduta da

autora, não se verificando repercussão relevante apta a justificar compensação.

8. Devolução de 50% do valor pago, de forma simples.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange fraudes decorrentes de fortuito interno. 2. A culpa concorrente entre consumidor e fornecedor pode atenuar a responsabilidade da instituição financeira, na forma do art. 945 do Código Civil. 3. A caracterização conjunta de fortuito externo (ato da vítima) e fortuito interno (falha sistêmica) conduz ao rateio proporcional dos danos materiais e não gera, por si só, dano moral indenizável.

Legislação relevante citada:

CDC, art. 3º, caput e §2º; art. 6º, inc. VIII; art. 14, §1º e §3º, inc. II. CC, art. 927, p. único; art. 945. CPC, art. 85, § 2º e §11; art. 487, inc. I.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 28/11/2024.

TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I, j. 30/09/2024.

TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025

TJSP; Apelação Cível 1038883-56.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025

TJSP; Apelação Cível 1007328-84.2025.8.26.0002; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2025; Data de Registro: 13/08/2025

TJSP; Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025

TJSP; Apelação Cível 1027663-16.2024.8.26.0405; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025

TJSP; Apelação Cível 1013589-18.2024.8.26.0223; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 398/404, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por JONATAS BONAFATTI DE OLIVEIRA e MARIA ELISABETE BONAFATTI DE OLIVEIRA em face de BANCO VOTORANTIM S.A., BANCO BS2 S.A. e de LHC REPRESENTAÇÃO COMERCIAL, *in verbis*:

*“Isto posto, julgo IMPROCEDENTE a ação proposta por JONATAS BONAFATTI DE OLIVEIRA e MARIA ELISABETE BONAFATTI DE OLIVEIRA em face do BANCO VOTORANTIM S.A. e BANCO BS2 S.A. e PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a ré LHC REPRESENTAÇÃO COMERCIAL a devolver aos autores a quantia de R\$ 6.860,56, com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do pagamento, e com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até 29/08/2024, quando, a partir de então, a correção será pelo IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros moratórios pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA/IBGE (art. 406, § 1º, do CC), desconsiderando-se eventuais juros negativos (art. 406, § 3º, do CC). Julgo extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*Condeno a parte autora a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios dos bancos requeridos, arbitrados estes em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo segundo, do CPC, ficando sobrestada a cobrança diante da gratuidade processual deferida.*

*E, diante da sucumbência recíproca, autores e a requerida LHC Representação Comercial arcarão com as custas e despesas*

*processuais a que deram causa, bem como honorários advocatícios da parte contrária, que ora fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando sobrestada a cobrança em face da parte autora diante da gratuidade processual apelação desta sentença, intime-se a parte apelada para contrarrazões, dispensada nova conclusão dos autos por esse motivo, remetendo-se em seguida os autos ao E. Tribunal. Igual procedimento deverá ser observado em caso de apelação adesiva.”.*

O autor JONATAS BONAFATTI DE OLIVEIRA apela objetivando a parcial reforma da r. sentença sustentando, em resumo, a existência de responsabilidade objetiva do BANCO BS2 S.A., diante da fragilidade de seu sistema de segurança, uma vez ter permitido a abertura de conta por empresa “fantasma” e a emissão de boleto falso, motivo pelo qual deve ser reconhecida a existência de fortuito interno a acarretar a responsabilidade civil da instituição financeira, na forma do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e da súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Pleiteia o provimento do recurso com o reconhecimento da “responsabilidade da instituição financeira” ao pagamento de indenização por danos materiais e morais (fls. 408/420).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 424/429 e 430/451).

**É o relatório.**

**Fundamento e decidido.**

Diante da tempestividade, da dispensa do preparo uma vez recorrente beneficiário da gratuidade da justiça (fls. 154) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Inicialmente, fica consignada a inexistência de preliminar de ilegitimidade passiva nas contrarrazões apresentadas pelo corréu BANCO BS2 S.A.. Com efeito, a referência a “*sequer ter legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda, posto que não possui qualquer relação com o contrato de financiamento em debate nos autos*” é utilizada pelo corréu para conduzir raciocínio pela improcedência da ação (fls.425).

O recurso não comporta provimento parcial, sempre

respeitado o entendimento do MM Juízo *a quo*.

Conforme bem apontado pelo MM Juízo *a quo* na r. sentença recorrida, em sua inicial, o apelante diz que em conjunto com a coautora MARIA ELISABETE BONAFATTI DE OLIVEIRA, em dezembro de 2020, tiveram acesso ao *site* da financeira requerida a fim de quitar o contrato do veículo de sua mãe e que, ao clicarem em “quitar contrato”, foram direcionados a uma conta de *Whatsapp* identificada como “BV FINANCEIRA”, sendo atendidos por uma pessoa identificada como “Patrícia Oliveira”, que lhes pediu alguns dados e informou o valor para quitação. Relata, ainda, que, em 16.12.2020, receberam o boleto e efetuaram o pagamento no valor de R\$ 6.860,56 e, após algum tempo, em contato com a financeira a fim de saberem a respeito da baixa do gravame, foram informados de que o contrato não havia sido quitado.

Após regular processamento do feito, o MM Juízo *a quo* julgou a ação improcedente em relação às instituições financeiras.

Ao início, para que não constem dúvidas, é importante deixar consignado não haver recurso do autor JONATAS BONAFATTI DE OLIVEIRA contra o capítulo da r. sentença por meio do qual o MM Juízo *a quo* julgou improcedente a ação em relação ao BANCO VOTORANTIM S.A., o que se constata a partir da simples análise das razões recursais, todas voltadas ao reconhecimento da responsabilidade civil do corréu BANCO BS2 S.A. Nestes termos, ficam desconsideradas as contrarrazões de fls.430/451.

Ainda que assim não fosse – o que se admite apenas para argumentar e evitar futura alegação de omissão no julgado – não havia responsabilidade do BANCO VOTORANTIM S.A. a ser reconhecida.

A partir das afirmações e documentos que instruem a inicial, inclusive a truncada troca de mensagens via aplicativo *WhatsApp* (fls.31/34), é possível concluir que o número de telefone que o apelante utilizou para entrar em contato fora retirado de *site* sem qualquer ligação com o corréu, ou seja, o acesso ao boleto falso ocorreu por canal não oficial do Banco.

Não há ainda, qualquer prova no sentido de que, de fato, o boleto tenha sido emitido a partir de qualquer canal oficial do mencionado Banco, ou de que houve repasse de informações sigilosas por seus prepostos a

terceiros perpetradores da fraude, o que poderia implicar na sua responsabilidade de reparar o dano.

Por fim, aplica-se ao presente caso o Enunciado nº 12, da Colenda Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, *in verbis*:

*“Enunciado nº 12 – Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.” (g.n.).*

Assim, a controvérsia recursal limita-se à análise da responsabilidade do corréu BANCO BS2 S.A pelo prejuízo suportado pelo apelante.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no parágrafo 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

No presente caso: a) aplica-se o disposto no artigo 17, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o boleto bancário fraudado efetivamente tinha como beneficiário o apelado; e b) incide a inversão do ônus da prova em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência da consumidora frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Embora o recorrido em contestação sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes*

*e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprе destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

*“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.”* [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.”* (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

*“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ”* (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da*

*comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).*

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação, encontram-se caracterizado o tanto o fortuito externo quanto o fortuito interno.

No que toca ao fortuito externo, verifica-se sua configuração a partir do pagamento de boleto sem a adoção de cautela básica, a saber, conferência do beneficiário do pagamento antes de sua conclusão. É de conhecimento geral que o pagamento de boletos via aplicativo bancário, como no caso dos autos (fls.38), permite a prévia conferência dos respectivos dados antes de sua consumação.

O golpe é conhecido em todo o País, e conta com campanhas de prevenção. Ainda assim, sem confirmar a veracidade dos dados, o apelante pagou o boleto.

O fortuito interno está configurado uma vez que o recorrido não agiu de modo a evitar a fraude.

O BANCO BS2 S.A. admitiu ter disponibilizado o serviço de emissão do boleto no interesse de sua correntista ora corré LHC REPRESENTAÇÃO COMERCIAL (fls.382) e, apesar de instado a tal desde logo na inicial (fls.2) deixou de comprovar a regularidade e as cautelas necessárias para a abertura da conta, que evidentemente propiciou a fraude.

O apelado não exibiu prova dos atos constitutivos ou sequer dos endereços da correntista, nem cópia dos documentos utilizados à abertura da conta, no particular rechaçada a genérica tese de contratação digital apresentada.

A postura do banco é inaceitável, reveladora de elevado desleixo e falta de cuidados elementares, uma vez não haver comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pelas Resoluções 4.753/2019 e 96/2021, do Banco Central do Brasil (BACEN).

Nestes termos, a conduta acentuadamente descuidada do BANCO BS2 S.A. na abertura da conta corrente ao estelionatário foi essencial para êxito da fraude tramada contra o apelante.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, dentre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90).

Neste sentir, restou caracterizada a falha na prestação do serviço pelo requerido no que se refere à segurança que dele se esperava, nos termos do artigo 14, § 1º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido, confirmam-se os seguintes julgados do Colendo Superior Tribunal de Justiça (Tema Repetitivo 466) e do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, *in verbis*:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.*

*1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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.*

*2. Recurso especial provido.” (RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782 - PR (2010/0119382-8) RELATOR: MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO).*

*“Apelação cível. Ação de restituição de valores c.c indenização por dano moral. Responsabilidade civil. Golpe. Boletão falso. Financiamento de veículo. Sentença de improcedência. Ilegitimidade passiva. O apelante não descreveu corretamente qual seria a falha do Itaú Unibanco S/A, a*

*desencadear o dever de indenizar. Corréu que não guarda pertinência subjetiva com a pretensão deduzida pelo autor na petição inicial. Imperativo reconhecimento da ilegitimidade passiva ad causam. Preliminar acolhida. Mérito. Banco Votorantim S/A. Acesso ao boleto falso por canal não oficial. Falta de insurgência, em réplica, quanto à alegação de que fornecera seus dados pessoais a partir de site falso. Em apelação, admite ter entrado em contato com o estelionatário por número que acreditava pertencer à instituição financeira (11 9502-8326), mas que diverge do informado no sítio eletrônico da empresa: (11) 3003-1616. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ em relação ao Banco Votorantim S/A. Ausência de nexos causal. Enunciado 12 da Seção de Direito Privado do TJSP. Precedentes desta Câmara. Recurso desprovido nesse aspecto. Neon Pagamentos S/A. Entidade financeira que admite ter disponibilizado o serviço de emissão do boleto (fls. 114 e 119). Ademais, abriu, sem cautela, a conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação, não produziu qualquer prova de que efetivamente obedeceu aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pelas Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova dos atos constitutivos ou sequer dos endereços da correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Ficha de abertura enxertada a fl. 118 sem renda presumida, nem empresarial, tampouco a situação perante a Receita Federal. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*conta, que foi a mola propulsora do golpe. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Tema 466 do STJ. A conduta foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, o banco poderá manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Precedentes desta C. Câmara. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autor que teve seu dinheiro desviado para a conta do fraudador e, posteriormente, necessitou, novamente, desembolsar o valor, desta vez para pagamento do boleto correto: fato não impugnado. Mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito do demandante. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Não cabimento, porém, do valor pretendido (R\$15.000,00). Indenização fixada em R\$5.000,00, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido, em parte, nesse trecho. Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1038883-56.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025).*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÉS BANCO DO BRASIL E PAY4FUN RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. AUSÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO DO BANCO SANTANDER. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ação de*

*indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira Banco do Brasil. Fato do serviço. Situação em que a autora foi vítima de fraude, em que terceiros fraudadores se passaram por advogados. Autora ludibriada e que realizou parte a transferência de sua conta junto ao Banco do Brasil de um pix no valor de R\$ 15.500,00 e o pagamento de um boleto no valor de R\$ 8.098,88 de sua conta junto ao Banco Santander, ambas transações tinham como beneficiária a instituição de pagamentos Pay4Fun. Após verificou-se a contratação fraudulenta de um empréstimo em sua conta do Banco do Brasil, feito sem sua anuência. Instituição financeira que violou o regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Bem como, sequer esclareceu como se deu a contratação de empréstimo impugnada. O banco réu não fez prova da culpa da consumidora autora na realização da operação de empréstimo. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à conta corrente da autora e sua movimentação. Importante pontuar que a autora não entregou suas senhas para terceiros, tampouco consentiu com a contratação do empréstimo. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Segundo, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos Pay4Fun. Serviço defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Terceiro, mantém-se a improcedência referente ao Banco Santander. Prestação de serviços. Instituição financeira que não recebeu os valores da transação fraudulenta, tampouco emitiu o documento falso. O Banco Santander apenas atuou como mero domicílio do pagamento, ou seja, o autor somente efetuou o pagamento do boleto através de sua conta mantida junto ao Santander. Quarto, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade das corréis Banco do Brasil S/A e Pay4Fun Instituição de Pagamento S.A. no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora: (i) decretação da nulidade e inexigibilidade do*

*contrato de empréstimo fraudulento, (ii) determinar a devolução dos valores das parcelas eventualmente cobradas, na forma simples, em solidariedade entre as corrés condenadas, (ii) determinar a devolução do valor de R\$ 15.500,00 (referente ao pix efetuado pela autora), em solidariedade entre as corrés condenadas e (iv) condenar exclusivamente a corré Pay4Fun a devolução do valor de R\$ 8.098,88, referente ao boleto falso pago pela autora e que teve a instituição de pagamento corré como destinatária. E quinto, rejeita-se o pleito de indenização por danos morais. Diferente de outros processos, na situação verificada o consumidor não demonstrou ocorrência de danos morais. Cabia ao autor a descrição pormenorizada de como o evento se projetou para a esfera extrapatrimonial – o que não ocorreu de maneira suficiente e adequada. É fato de que a consumidora foi vítima de golpe, todavia não demonstrou nos autos que a privação momentânea da quantia implicou situações extraordinárias ou impactou sua renda mensal. Na verdade, a narrativa genérica da petição inicial não foi sequer capaz de demonstrar qualquer projeção extrapatrimonial. Ação julgada parcialmente procedente, em segundo grau, em relação as corrés Banco do Brasil S/A e Pay4Fun Instituição de Pagamento S.A.. Ação julgada improcedente em relação à instituição financeira corré BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007328-84.2025.8.26.0002; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2025; Data de Registro: 13/08/2025).*

Portanto, embora não seja caso de aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, deve ser considerada a efetiva culpa concorrente da consumidora na forma do artigo 945, do Código Civil, *in verbis*:

O artigo 945, do Código Civil, assim dispõe, *in verbis*:

*“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”.*

Na hipótese dos autos, a reparação deve se dar de forma proporcional, diante da concorrência e proporcionalidade das culpas dos litigantes.

Tal solução decorre da estrita aplicação do artigo 945 do Código Civil, acima referido, cuja incidência, mesmo em hipóteses de responsabilidade objetiva, é reforçada pelo Enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil, segundo o qual “*A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva.*”.

Nessas condições, a proporcionalidade reconhecida deve refletir diretamente nos efeitos patrimoniais da demanda, em especial na devolução de 50% do valor desembolsado.

Registre-se que a restituição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe a ausência de engano justificável na cobrança, requisito que não se verifica na hipótese de culpa concorrente, reconhecida no caso concreto.

Superada essa questão, no tocante ao dano moral, inexistente situação apta a ensejar reparação.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, “*se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado*” (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

Não há dúvida de que a recorrente suportou frustração em virtude do ocorrido.

No entanto, em hipóteses como a dos autos, a caracterização do dano moral exige que a conduta do fornecedor traga consequências relevantes na vida do lesado, ou seja, que supere o mero aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema, o que não se mostra demonstrado, inclusive à luz do lapso temporal entre a data dos fatos e o ajuizamento da ação.

No mais, os danos morais eventualmente experimentados pela requerente não decorrem diretamente do ato praticado pela instituição financeira, mas sim do ato de terceiros que cometeram a fraude.

Ainda que tenha sido reconhecida a ilicitude da conduta

do apelado consistente na falha de prestação de seus serviços, não se pode perder de vista a conduta da própria apelante, também decisiva para a ocorrência do evento danoso.

A falta de cautela do apelante, notadamente a partir da omissão à conferência do beneficiário do pagamento antes de sua consumação, foi condição essencial para a concretização da fraude.

O recorrido, apesar de ter falhado na prestação do seu serviço, não pode ser responsabilizado pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito, especialmente na hipótese em exame, na qual, embora inexistia culpa exclusiva do apelante, restou evidenciada a falta de cautela por parte desta.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Destarte, o parcial provimento do recurso é medida de rigor para julgar parcialmente procedente a ação em maior extensão, condenando o recorrido BANCO BS2 S.A. ao pagamento de R\$ 3.430,28, com correção monetária e juros moratórios na forma da r. sentença recorrida.

Diante do resultado deste recurso, as custas deverão ser arcadas na seguinte proporção: 2/3 pelo apelante e 1/3 pelo apelado BANCO BS2 S.A..

Os honorários advocatícios são devidos e não podem ser objeto de compensação.

Condeno o recorrente ao pagamento de honorários advocatícios ao Patrono do BANCO BS2 S.A. que fixo em 15% do valor atualizado da pretensão improcedente, a saber, pretendida indenização por danos morais somada ao decaimento relativo ao dano material, na forma do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Para a fixação dos honorários advocatícios, como regra geral, utiliza-se o critério do valor da condenação ou do proveito econômico obtido (art. 85, §2º, do CPC).

No entanto, mesmo a fixação de honorários no percentual máximo legal de 20% conduz a honorários advocatícios inferiores a um



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

salário-mínimo, de forma que os honorários devem de ser apreciados equitativamente, nos termos do art. 85, §§8º e 8º-A, do Código de Processo Civil, a fim de se evitar remuneração aviltante.

É relevante observar que a utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo como parâmetro auxiliar. Neste sentido, confirmam-se os seguintes julgados, *in verbis*:

*“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - Autora que nega a contratação com o réu - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal da autora, buscando a reforma no tocante à rejeição da pretensão indenizatória - Descabimento - Negativas preexistentes que não restaram desconstituídas pelo apelante no momento da inclusão da restrição questionada - Aplicação da Súmula n.º 385 do STJ - Precedentes. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Pretensão de fixação por equidade, com aplicação do valor estabelecido pela Tabela da OAB - Impossibilidade - Inaplicabilidade do art. 85, § 8º-A, do CPC - Tabela da OAB que serve apenas como recomendação e não vincula o Poder Judiciário - Impossibilidade de suprimir do julgador o seu dever de analisar as concretas circunstâncias da causa e que podem justificar arbitramento em montante inferior ao sugerido pelo órgão de classe - Proveito econômico irrisório - Fixação que deve se dar com base no § 8º do art. 85, do CPC, em R\$ 1.000,00, pelo critério da equidade, evitando-se, assim, enriquecimento sem causa e remunerando-se adequadamente o patrono da parte - Processo que teve curso linear, célere, livre de incidentes acessórios, sem abertura de instrução probatória, em causa que não revelava complexidade, pois envolvia questão conhecida e corriqueira, com solução normativa sem interpretações diversas. Nega-se provimento ao recurso.”* (TJSP; Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS SOBRE BASE IRRISÓRIA. POSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO POR EQUIDADE. MAJORAÇÃO. O art. 85, § 8º, do CPC autoriza a fixação de*

*honorários advocatícios por equidade quando o proveito econômico for irrisório, o que se verifica no presente caso, dada a reduzida expressão monetária da condenação (R\$ 895,80). A fixação de 15% sobre base irrisória, embora respeite o percentual legal, resulta em verba honorária insuficiente para remunerar adequadamente o trabalho desempenhado pelo patrono da parte vencedora, revelando-se desproporcional e incompatível com a dignidade da advocacia. A utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo apenas como parâmetro auxiliar. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para modificar os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença, arbitrando-os, por equidade, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).” (TJSP; Apelação Cível 1027663-16.2024.8.26.0405; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Fornecimento de água. Falha na prestação de serviços. Privação indevida de serviço essencial experimentada pelo autor. Dano moral reconhecido na origem. Indenização bem arbitrada, segundo os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Honorários advocatícios sucumbenciais. Arbitramento por equidade. Impossibilidade. Causa não enquadra no art. 85, § 8º, do CPC. Fixação nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Tabela da OAB. Vinculação inexistente. Mera recomendação. Sentença reformada. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1013589-18.2024.8.26.0223; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).*

Assim, levando em consideração o baixo valor fixado e sopesando-se o grau de zelo do profissional, a baixa complexidade da causa, a verba honorária deve ser fixada, por equidade, em R\$ 2.500,00, valor que remunera dignamente o trabalho do Patrono do recorrente, nos termos do art. 85, §§ 2º, 8º e 8º-A, do Código de Processo Civil.

A exigibilidade dos valores devidos pelo recorrente ora



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecidos, permanecerá suspensa enquanto perdurar sua condição de hipossuficiência, nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **dar provimento parcial ao recurso.**

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***