



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1005636-91.2023.8.26.0108

**Registro: 2026.0000306930**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1005636-91.2023.8.26.0108**, da Comarca de **Cajamar**, em que é **apelante BANCO CREFISA S/A**, é **apelada LUCI FERREIRA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA)**.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da **38ª 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1005636-91.2023.8.26.0108

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível nº **1005636-91.2023.8.26.0108**

Apelante: **Banco Crefisa S/A**

Apelado: **Luci Ferreira da Costa**

Comarca: **Cajamar**

Juiz: **Dr<sup>(a)</sup>. Renato dos Santos**

**Justiça Gratuita**

**Voto nº 20606**

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

**EFEITO SUSPENSIVO** - Pleito formulado pelo réu em suas razões recursais - Deferimento - Não acolhimento - Análise prejudicada pelo julgamento da demanda alcançado pela análise meritória da causa - **PRELIMINARES AFASTADAS.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL** - Existência de relação jurídica entre as partes - Autora que foi vítima de criminosos - Empréstimos efetuados em nome da autora e transferências realizadas em favor de terceiros desconhecidos da requerente - Operações nitidamente suspeitas - 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 - Devolução dos valores descontados indevidamente - Manutenção - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Redução - Não Acolhimento - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.**

**VISTOS.**

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 274/277, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz de Direito da 1ª Vara do Foro da Comarca de Cajamar, Dr. Renato dos Santos, que julgou procedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** que **LUCI FERREIRA DA COSTA** promove contra **BANCO CREFISA S/A**, para declarar “*a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, confirmando a liminar concedida e CONDENANDO o réu a devolver à autora os montantes descontados de seu benefício previdenciário, corrigidos monetariamente pela variação do IPCA no período e com juros de mora pela taxa referencial SELIC deduzido o IPCA, desconsiderando eventuais juros negativos, a contar da data de cada desconto, bem como a pagar à autora, a título de danos morais, o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a contar da data desta sentença pela variação do IPCA no período e com juros de mora pela taxa referencial SELIC deduzido o IPCA a contar da citação e desconsiderando eventuais juros negativos.*” (fls. 277). Em razão da sucumbência, condenou a parte requerida no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da condenação.

Apela o réu (fls. 280/299), pugnando inicialmente pelo deferimento do efeito suspensivo ao recurso e, no mérito, pelo seu provimento e pela reforma da sentença, para que os pedidos da exordial sejam julgados improcedentes. Saliencia, para tanto, que não teria havido falha na prestação do seu serviço nem, tampouco, cometido ilícito passível de reparação, de forma que não seria responsável pelos prejuízos experimentados pela autora. Sustenta que as transações impugnadas pela requerente teriam sido realizadas com a utilização do cartão e senha pessoal da cliente. Subsidiariamente, pleiteia pela redução do montante indenizatório.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1005636-91.2023.8.26.0108

Recurso tempestivo, preparado (fls. 301/302)  
e respondido (fls. 306/332).

**É o relatório.**

2. Cumpre destacar, de proêmio, que resta prejudicado o pedido de concessão de efeito suspensivo deduzido pelo réu-apelante, visto que alcançado pela análise meritória da causa, proferida no presente voto.

No mais, em relação ao mérito, narra a autora que teria sido vítima de estelionato por meio do qual criminosos, utilizando-se das suas informações bancárias, teriam realizado inúmeras operações bancárias em seu nome, causando lhe prejuízos materiais e morais.

A demandante afirma que os criminosos teriam efetuado três empréstimos bancários na mesma data, para liberação de crédito nos valores de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) (fls. 74/79), R\$ 6.375,07 (seis mil trezentos e setenta e cinco reais e sete centavos) (fls. 99/104) e de R\$ 6.670,02 (seis mil seiscentos e setenta reais e dois centavos) (fls. 123/128).

Observa-se, ainda, que logo após a liberação dos créditos mencionados acima, foram realizados saques, transferências e compras que a demandante aduz não ter realizado.

No mais, depreende-se da análise dos autos que os fatos mencionados acima foram levados ao conhecimento do PROCON (fls. 26) e à autoridade policial, que lavrou Boletim de Ocorrência para os fins de direito (fls. 27/28).

*In casu*, ao julgar procedentes os pedidos, o MM. Magistrado de primeiro grau ponderou:

*“(…) a fim de corroborar as alegações trazidas à inicial, a autora apresentou documentos indicando que as contratações impugnadas teriam sido realizadas em Município distinto daquele no qual reside a autora (fls. 262/269).*

*Outrossim, os documentos juntados às fls. 19/24 demonstram que foram realizadas várias transações cujos valores destoam do perfil de consumo da requerente, o que comprova falha grave no serviço prestado pela parte ré.*

*Dessa forma, o conjunto probatório permite concluir a ausência de contratação por parte da autora e a falha na prestação do serviço do réu, não havendo outro caminho senão a declaração de inexigibilidade dos débitos descritos na petição inicial, confirmando-se a liminar concedida.*

*Sem prejuízo, como decorrência lógica da inexigibilidade ora declarada e o retorno das partes ao status quo ante, cumprirá ao requerido devolver à autora os valores descontados de seu benefício previdenciário em razão dos aludidos empréstimos.*

*Por seu turno, não há qualquer elemento a comprovar que os valores teriam sido, de fato, destinados à autora. Ademais, foge às regras da experiência e da razão que com a realização do golpe os interessados neste teriam deixado as quantias para a requerente. Logo, não há falar em condenação da autora à devolução dos valores liberados pela instituição financeira.*

*(...) a discrepância entre o perfil das transações efetuadas em 21/07/2023 e 24/07/2023 e o perfil da requerente e a resistência da instituição financeira em cancelá-las configura situação de responsabilização, já que o réu não atuou para solucionar a solicitação da requerente. (...)*

*Nesse diapasão, proceder à cobrança de débito inexistente é ato apto a lesar direito da personalidade da autora, especificamente sua reputação creditícia, havendo obrigação de indenizar o dano moral.” (fls. 275/276).*

Com efeito, não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados nas razões do recurso interposto pelo réu, força é convir que a manutenção do *Decisum* é medida que se aplica.

E isto porque, a fraude é incontroversa, não merecendo guarida a afirmação do requerido-recorrente de que as operações questionadas tenham sido realizadas pela autora.

Como é cediço, os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas, e além do mais, levando-se em conta a

quantidade, os valores e os tipos de operações efetuadas em sequência, restou comprovado que as movimentações efetuadas fogem ao padrão financeiro da demandante, constituindo inegável negligência interna.

Aliás, não se pode perder de vista que tal ânsia na realização de inúmeras operações e transferências de valores é notoriamente compatível com as práticas criminosas.

Do mesmo modo, a natureza objetiva da responsabilidade da instituição ré, atuante no sistema financeiro, impõe que ela assuma o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação dos criminosos.

Nesse diapasão, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. A requerida, ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem auferir os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” **(Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627).**

Assim, também, 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.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento ínsito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

Dessa feita, verificada a ausência de cautela do banco réu por não ter acionado seus mecanismos de segurança contra o ilícito praticado contra a autora, de rigor o reconhecimento da sua responsabilidade em repor o prejuízo material sofrido por ela, pois evidente a falha na prestação de serviço.

Quanto ao dano moral, desnecessário, aliás, fazer-se prova quanto à sua ocorrência tendo em vista que este é “*in re ipsa*”, existindo somente pela ofensa.

Ademais, não se pode perder de vista que o montante indenizatório devido deve traduzir-se em numerário que represente advertência a lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido ou o evento lesivo advindo.

No que concerne a fixação do *quantum* indenizatório, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que “*o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1005636-91.2023.8.26.0108

*ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso” (REsp nº 173.366-SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 03-12-1998, STJ).*

Para a fixação do *quantum* indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados. Nesse sentir, o valor arbitrado pelo d. Juízo de primeiro grau em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) bem se ajusta ao caso, não sendo o caso de sua redução, especialmente porque não se mostra ínfimo ou exorbitante diante dos prejuízos experimentados pela requerente.

Por derradeiro, mantido o ônus sucumbencial tal como fixado, 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 **DESPROVIMENTO** do recurso.

Sem prejuízo, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, majoro em mais 5% (cinco por cento) os honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em favor do patrono da parte recorrida.

**LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**