



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000072859

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005750-72.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A, BANCO C6 S/A e BANCO XP S.A, é apelado FRANCISCO ADÃO DE CAMARGO.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso do Banco do Brasil e deram provimento ao recursos dos Bancos C6 e XP. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026

MARCELO IELO AMARO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº 8614

APELAÇÃO Nº 1005750-72.2024.8.26.0309

COMARCA: JUNDIAÍ

APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A, BANCO XP S/A, BANCO C6 S/A

APELADO: FRANCISCO ADÃO DE CAMARGO

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Contrato de prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Sentença de parcial procedência – Apelos dos Bancos requeridos – APELO DO RÉU BANCO DO BRASIL S/A - Código de Defesa do Consumidor – Incidência – Hipossuficiência técnica - Aplicabilidade na hipótese - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu Banco do Brasil S/A - Operações que destoam do perfil do autor (pix enviados de forma sequencial e acima do limite diário e transferência via TED de quantia vultosa da conta poupança) - Fraude reconhecida - Inexistência das transações - Nexos de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) ou mesmo de culpa concorrente do autor – Devida a restituição integral pelo réu Banco do Brasil S/A de valores pertencentes ao autor e transferidos de sua conta bancária – Dano Moral configurado – Indenização fixada na sentença em R\$ 5.000,00, que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos – RECURSOS DOS RÉUS BANCO C6 S/A E BANCO XP S/A – Apelos visando o afastamento de suas condenações solidárias ao pagamento das indenizações fixadas a título de danos materiais e morais – Acolhimento – Ausência de nexos de causalidade – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ - Abertura de contas para terceiros aparentemente lícitas e que não foi determinante para a realização das transações fraudulentas - Propósito de utilização fraudulenta das contas que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação - Reserva mental ilícita do contratante sem conhecimento da instituição financeira – Afastamento da condenação solidária dos referidos réus ao pagamento da Indenização por danos materiais e morais – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA para excluir a condenação solidária dos réus Banco C6 S/A e Banco XP S/A ao pagamento das indenizações por danos materiais e morais – Honorários recursais – Majoração da referida verba em razão do improvimento do recurso do réu Banco do Brasil S/A, nos termos do art. 85, § 11, do CPC e descabida a referida majoração em relação aos réus Banco C6 S/A e Banco XP S/A, em razão do acolhimento dos recursos por eles interpostos (Tema 1059/STJ) - **RECURSO DO RÉU BANCO DO BRASIL NÃO PROVIDO E RECURSOS DOS BANCOS C6 S/A e XP S/A PROVIDOS.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A r. sentença proferida às fls. 456/462, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **FRANCISCO ADÃO DE CAMARGO** em face de **BANCO DO BRASIL S/A, BANCO XP S/A e BANCO C6 S/A**, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil para “*Condeno as rés, solidariamente: (I) ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 17.150,00 e (II) de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Ambos os valores corrigidos monetariamente pelo IPCA, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código de Processo Civil, desde a data da presente sentença e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil, nos termos do artigo 406, §1º do mesmo diploma legal, a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até o efetivo pagamento. Em razão da sucumbência recíproca, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, cada litigante arcará com as custas e despesas, os quais devem ser recíprocas e proporcionalmente distribuídas e compensadas. Ainda, condeno cada litigante ao pagamento de honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do 85, §2º e §14 do Código de Processo Civil*”. Embargos de declaração opostos pelo réu Banco XP S/A, rejeitados à fl. 485.

Inconformadas apelam individualmente as três instituições financeiras requeridas.

Apelo do Banco C6 S/A, que visa o afastamento de sua condenação solidária ao pagamento das indenizações por danos materiais e morais fixadas em favor do autor. Sustenta, em síntese, a ausência da prática de ato ilícito e que a hipótese dos autos seria de culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Assevera que “*não foi identificado qualquer indício de fraude na abertura da conta, procedimento que respeitou todos os padrões normativos impostos, como se demonstrou na instrução processual, acrescido ao fato de que não tem o apelante elementos para avaliar o caráter do correntista no momento da abertura da conta*” (fl. 494) e enfatiza que “*O banco apelante se dispôs a realizar operação inerente a sua atividade, que foi creditar o valor e permitir o saque, não havendo ilícito nisso*” (fl. 496). Em tais termos, postula o provimento do recurso (fls. 488/501).

Apelo do Banco do Brasil S/A, que visa a reforma do r. julgado. Em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

preliminar alega ilegitimidade passiva ad causam, pois “o Banco em nada concorreu para o evento danoso, pelo contrário, em nenhum momento deixou de cumprir com suas funções e obrigações” (fl. 509). No mérito, alega, em síntese, a regularidade das transações questionadas; nega ter havido falha de segurança na prestação de seus serviços; que a hipótese dos autos seria de culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Insurge-se contra o ressarcimento a título de danos materiais e que é indevida a indenização por danos morais. Subsidiariamente, pleiteia a redução do quantum indenizatório a título de danos morais. Em tais termos, postula o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos com a inversão das verbas de sucumbência (fls. 506/531).

Apelo do Banco XP S/A, que visa o afastamento de sua condenação solidária ao pagamento das indenizações por danos materiais e morais fixadas em favor do autor. Sustenta, em síntese, a ausência de responsabilidade pelos fatos narrados e que a hipótese dos autos é de culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Argumenta que “o Banco XP não tinha, na data da abertura da conta pelo supostos estelionatário, como prever que a conta aberta seria utilizada para fins ilícitos, uma vez que não constava informações desabonadoras nos bancos de dados consultados, sendo certo que todos os cidadãos têm sua inocência presumida, por força do artigo 5º, LVII, da Constituição Federal” (fl. 577) e enfatiza que “após obter ciência do corrido, o Banco XP fez o que estava ao seu alcance, ou seja, imediatamente bloqueou a conta do suposto golpista” (fl. 577). Pugna pela improcedência dos pedidos com relação à referida instituição financeira e, subsidiariamente, pleiteia a redução do quantum indenizatório por danos morais (fls. 581). Em tais termos, postula o provimento do recurso (fls. 569/583).

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados; contrarrazões do autor às fls. 539/551, 552/568 e fls. 590/604; aguardam conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

O autor e o réu Banco XP S/A manifestaram oposição a realização do julgamento virtual do recurso (fls. 607/608 e fl. 610).

É o relatório.

Inicialmente, a alegada ilegitimidade passiva *ad causam* aventada pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

réu Banco do Brasil S/A nas razões recursais, confunde-se com o mérito, ou seja, acerca da existência ou não da responsabilidade do Banco apelante no caso em exame, que ora passa a ser apreciado.

Superada a questão, quanto ao mérito propriamente dito, o recurso interposto pelo réu Banco do Brasil S/A não comporta provimento ao passo que os recursos dos réus Banco C6 S/A e Banco XP, devem ser providos.

No que se refere ao recurso do réu Banco do Brasil S/A, registre-se que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. **Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu.** Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que o autor esperava, dando ensejo à fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Restou incontroverso que, em 28/07/2023, o autor foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” após receber ligação telefônica de pessoa que se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

identificou como preposto do Banco do Brasil S/A, informando que havia sido realizada em sua conta bancária (agência 7078-5, conta nº 11807-9) várias transações indevidas no total de R\$ 2.500,00 e que, para interromper as referidas operações, deveria instalar um programa em seu celular e fornecer o código correspondente para que fosse imediatamente transmitido ao técnico do banco; suspeitando tratar-se de golpe encerrou a ligação e ao ligar para a central de atendimento, foi atendido pela mesma pessoa, não suspeitando mais assim da legitimidade da solicitação e realizados os procedimentos, constatou posteriormente que foram enviadas várias transferências via pix e uma transferência via TED, totalizando R\$18.600,00, para contas em outras instituições financeiras (corrêus Banco XP e Banco C6) em nome de terceiros desconhecidos; operações realizadas sem seu consentimento, por terceiro fraudador. Obteve o ressarcimento parcial do valor de R\$ 1.500,00, não obstante boletim de ocorrência, contestação interna perante o réu e perante o Procon.

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações do autor, é possível concluir que os prejuízos por ele sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu Banco do Brasil S/A.

Com efeito, não obstante a tese de fato exclusivo da vítima ou de terceiros, aventada pelo apelante, negando a sua responsabilidade, os autos permitem concluir de forma diversa.

Como visto, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, submetendo-se, assim, à Lei nº 8.078/90, que adotou, em seu art. 14, como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistente ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquela descrita na petição inicial, consolidou-se, na jurisprudência pátria, o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Isso, pois, é evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré Banco do Brasil S/A, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor o autor, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Não obstante, ressalta-se, em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ” (grifei).

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações contestadas destoam do perfil habitual do autor como correntista.

Nessa linha, da leitura dos extratos bancários apresentados pelo autor (fls. 29/30 e 31/35) e pelo réu Banco do Brasil S/A (fls. 322/402) não se verificam quaisquer operações semelhantes, quais sejam, pix enviados acima do limite diário e de forma sequencial ao mesmo destinatário do valor (fls. 29/30 – Emerson Patrício Viturino, às 12h15 – R\$ 500,00; 12h15 – R\$1.000,00; 13h03 – R\$1.500,00; 13h05 – R\$ 2.800,00; 13h07 – R\$ 1.700,00 e ou Emmerson Cavalcante conforme extratos fls. 31/35), seguidos de transferência via TED de recurso de conta poupança de quantia vultosa (R\$ 11.100,00 – Rai Braz Marques).

Ademais, o Banco apelante sequer pretendeu demonstrar que as operações se encaixavam no perfil do autor, ao revés, limitou-se a afirmar nas razões recursais “*as operações foram efetuadas por meio de autoatendimento pelo celular, sendo exigida a senha de oito dígitos para acesso e a senha de seis dígitos para confirmação*” (fl. 516) e que a devolução de valores via pix depende da disponibilidade de saldo na conta do recebedor.

Todavia, ainda que hipoteticamente o próprio autor, tenha realizado as operações a partir de aparelho celular, após ter sido enganado pelos criminosos, sem que tenha ocorrido a suposta invasão de sua conta bancária, de todo modo, tal fato seria irrelevante na espécie: o cerne da questão gira em torno, justamente, do perfil habitual do correntista, independentemente de como foi realmente concretizado o golpe.

O réu Banco do Brasil S/A nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pelo consumidor.

E enfatize-se: à vista do cenário dos crimes cibernéticos atual, é essencial que o sistema de segurança adotado pelas instituições financeiras seja preventivo, isto é, que identifique a fraude no momento que está para ocorrer, tendo em vista que, após a concretização do golpe, dificilmente as quantias envolvidas são encontradas e reavidas, como na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

hipótese dos autos. É notório que as medidas adotadas somente posteriormente, ainda que louváveis, não têm se revelado eficazes.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade da requerida Banco do Brasil S/A: as operações destoavam do perfil do autor enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, a instituição financeira agiu com negligência e culpa exclusiva, não havendo que se falar sequer em culpa concorrente do consumidor.

Na mesma linha, recentes julgados desta C. 16ª Câmara:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegrini; j. 28/08/2024 - grifei).

Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).

*Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - **Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).***

Por fim, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. **Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).***

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do **Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência –APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoam do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Nesse cenário, era mesmo imperiosa a condenação do réu à devolução integral da quantia de propriedade da autora que foi transferida indevidamente de sua conta no valor total de R\$ 17.150,00 (já considerado o ressarcimento extrajudicial do valor de R\$ 1.500,00).

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, o autor não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu Banco do Brasil S/A, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, o autor teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, melhor sorte não assiste ao Banco do Brasil S/A recorrente.

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”, crescendo-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve”* (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, a indenização fixada na r. sentença em R\$ 5.000,00, revela-se adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Contudo, no que tange às instituições financeiras apelantes Banco C6 S/A e Banco XP S/A, recorrentes, a r. sentença comporta reforma.

Embora o ocorrido, de fato, seja lamentável e incontroverso o golpe sofrido pelo autor apelado, não há indícios de que a fraude perpetrada tenha ocorrido por falha na prestação de serviços dos corréus Banco C6 S/A e Banco XP S/A, apta a invocar o teor da Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

No presente caso, o autor foi vítima de golpe, praticado por terceiro diretamente com o Banco do Brasil S/A, por falha sistêmica do referido réu que permitiu a realização de transferências via pix e Ted mediante fraude; ausente nexo causal em relação às instituições financeiras apelantes - Banco C6 S/A e Banco XP S/A.

Não é possível correlacionar a existência de nexo de causalidade apto a imputar a responsabilidade pretendida relação aos corréus apelantes (Banco C6 S/A e Banco XP S/A), por falha na prestação do serviço bancário, em razão da abertura de contas bancárias em nome dos favorecidos das operações impugnadas, uma vez que o referido serviço abertura de conta para terceiros não foi determinante, na espécie, para a realização das transações fraudulentas, tampouco se revelou ilícita, a princípio, as referidas aberturas.

O propósito ilícito da utilização das contas não se insere no ato administrativo em si, na abertura das contas aparentemente lícitas. A utilização fraudulenta das contas não contamina a boa-fé objetiva das instituições financeiras ré referidas, quando da contratação, visto que sem a prévia ciência da ilicitude a ser perpetrada.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na reserva mental ilícita, segundo o artigo 110 do Código Civil, “a manifestação de vontade subsiste”, salvo se dela o destinatário tinha conhecimento, hipótese não tratada na espécie.

Nessa mesma seara, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANO MORAL. Ação com pedido de restituição de quantia paga e de indenização por dano moral. Transferência via pix realizada pelo autor, vítima de golpe vinculado a compra de veículo. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Não cabimento. Ausência de nexos causal entre a conduta das instituições financeiras e o prejuízo suportado pelo autor. Operação voluntária, configurando culpa exclusiva da vítima induzida ao erro por estelionatário. Não comprovado ter ocorrido movimentação bancária estranha a ponto de ser levantado questionamento pela instituição bancária. Evento qualificado como fortuito externo, o que exclui a responsabilidade objetiva das rés nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de falha na prestação de serviços, irregularidades na abertura da conta fraudulenta ou nos sistemas de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Precedentes desta Corte. Sentença de improcedência mantida. Honorários advocatícios majorados. Recurso do autor não provido. (TJSP; Apelação Cível 1018178-78.2023.8.26.0032; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025 - grifei).

Feitas estas considerações, é o caso de reforma parcial da r. sentença para excluir a condenação solidária dos réus Banco C6 S/A e Banco XP S/A ao pagamento das indenizações por danos materiais e morais. Ficam invertidas as verbas de sucumbência, inclusive, honorários advocatícios com relação aos referidos réus, que deverão ser arcadas pelo autor, em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp’s nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”. Assim, em razão do não acolhimento do recurso do réu Banco do Brasil S/A, majora-se a verba honorária fixada em sucumbência recíproca em 10% sobre o valor da causa para 20%; descabida a majoração da verba honorária em relação aos réus Banco C6 S/A e Banco XP S/A, em razão do acolhimento dos recursos por eles interpostos.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso do réu Banco do Brasil S/A e dá-se provimento aos recursos dos réus Banco C6 S/A e Banco XP S/A.**

MARCELO IELO AMARO
Relator