



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000206884

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007177-24.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que são apelantes/apelados HELIDA VALDIVA BABETO ZANAROLI e ELDRIDGE ERCOLE ZANAROLI, é apelada/apelante GABRIELA VALERA RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 12 de março de 2026.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 54680

APEL.Nº: 1007177-24.2024.8.26.0077

COMARCA: BIRIGUI

**APTES. : ELDRIDGE ERCOLE ZANAROLI e outra e GABRIELA
VALERA RIBEIRO**

APDOS. : ELDRIDGE ERCOLE ZANAROLI E BANCO DO BRASIL S/A

* Ação de indenização – Cuidadora que, de posse dos cartões e senhas entregues pelos autores, idosos, realiza compras e contrata empréstimos sem autorização – Ausentes fundamentos para a suspensão do processo - A responsabilidade civil é independente da criminal – Intelecção do art. 935 do Cód. Civil – Conjunto probatório desfavorável à ré - Ato ilícito configurado – Responsabilidade civil patente – Indenização por danos material e moral devida – R. sentença de parcial procedência da ação – Decisão preservada - Inexistência de falha na prestação do serviço bancário - Operações realizadas com cartão físico e senha pessoal – Entrega voluntária das credenciais à terceira – Culpa exclusiva das vítimas caracterizada – Intelecção do art. 14, §3º, II, do CDC – Improcedência mantida em relação ao Banco – Recursos desprovidos.*

São apelações interpostas em face da r. sentença de fls. 972/977, que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória que ELDRIDGE ERCOLE ZANAROLI e HELIDA VALDIVA BABETTO ZANAROLI dirigiram contra GABRIELA VALERA RIBEIRO e improcedente em relação ao BANCO DO BRASIL S/A.

Apelam os autores sustentando, em síntese, observada a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do réu, que este *“manteve-se inerte durante todo o tempo em que a ré Gabriela saqueou as contas bancárias dos apelantes, além das inúmeras compras no cartão de crédito e empréstimos bancários, em proveito próprio, sem o consentimento deles.”* Destacam que houve falha na

prestação dos serviços do réu, que em momento algum alertou acerca da movimentação estranha e repentina nas contas bancárias, que destoava do perfil dos autores. Buscam a reforma parcial do r. *decisum*, pugnando pela procedência da ação em relação ao Banco requerido.

Apela, também, a ré Gabriela. Preliminarmente, pede a suspensão do presente processo, até decisão na esfera criminal, nos termos do art. 315, do CPC, salientando que não há que se falar em culpa ou dolo, “*pois não há Trânsito em Julgado da Ação Penal*”. No mais, aduz, em resumo, que “*não incorreu em violação de direito para ser obrigado a reparar eventuais danos, sequer existe uma condenação definida contra Apelante em face dos Apelantes no processo criminal instaurado*”, ressaltando que, não havendo ilícito a ensejar o dano, inexistente o dever de indenizar.

Após contrarrazões, subiram os autos.

É o relatório.

Os inconformismos não prosperam.

De início, registra-se que a r. sentença assim consignou:

“[...]”

O pedido é parcialmente procedente.

Os autores alegaram que a ré realizou movimentações financeiras sem o seu consentimento e que as dívidas devem ser declaradas

inexigíveis, com reparação do dano.

A requerida alegou que não praticou ato ilícito.

O requerido alegou que não possui responsabilidade pelos fatos.

Consta as fls. 341 declaração da requerida GABRIELA, prestado em solo policial, confirmando os fatos, a saber, o uso indevido o cartão e a contratação de empréstimos.

Embora em sua contestação a requerida negue culpa e dolo e afirme que provaria sua inocência, a declaração supra transcrita é fato incontroverso. Tratando-se de processo civil, e não penal, não há como se evitar os efeitos da própria confissão, a qual é corroborada pelas imagens de segurança fornecidas pelo Banco.

Ademais, as testemunhas confirmam que os autores tinham pouco conhecimento tecnológico e bancário e não faziam uso de cartão de crédito e empréstimos.

É notório que a ré aproveitou-se da oportunidade e confiança concedida pelos autores para utilizar indevidamente o acesso bancário.

Com isso, os valores que foram subtraídos devem ser ressarcidos pela requerida Gabriela, com correção monetária desde cada saque/pagamento, com juros de mora a partir de sua citação.

Além disso, os fatos causaram expressivo transtorno para os autores, que viram sua vida bancária arruinada e passaram a ter diversas preocupações, o que implica reconhecer a necessidade de reparação por danos morais. Não se tratou de mero aborrecimento, mas verdadeiro abalo psicológico, interferindo nos direitos de personalidade das vítimas.

Considerando os danos causados e a qualidade das partes, o valor de R\$ 10.000,00 para cada um é razoável para reparar o dano e repreender a ré, sem que cause enriquecimento ilícito.

Por outro lado, não vislumbro responsabilidade da instituição financeira.

Consta as fls. 340 declaração da requerente confirmando que a requerida possuía acesso e autorização para movimentações bancárias, incluindo pagar contas e retirar dinheiro. A testemunha ELIETE e ROSICLEI afirmaram que a requerida acompanhava a autora em locais como mercado e médico e que pagava as contas dos autores. A testemunha FABRÍCIO confirmou que a requerida acompanhava os autores.

Se as operações foram feitas, ainda mais por ser através

de terminal de autoatendimento, é evidente que a requerida teve acesso ou por confiança ou por desleixo dos autores, afastando a responsabilidade do banco. Não se vislumbra desvio de perfil bancário e não há como se impor ao requerido a responsabilidade por fatos praticados por terceira pessoa, ainda mais com os indícios de que as vítimas contribuíram para o ato da requerida, na medida em que lhe concederam o acesso.

Se a requerida acompanhava os autores em atividades cotidianas, pagava contas e inclusive tinha acesso a movimentações bancárias, não há como se exigir do banco que de pronto adotasse postura diversa, pois havia aparência de regularidade.

*Conclui-se que houve **fortuito externo**, e não fortuito interno, e que a instituição adotou as cautelas necessárias assim que tomou conhecimento dos fatos, inclusive acionando a Polícia Civil conforme consta no registro de fls. 64.*

[...]

Com isso, não há como se declarar inexigíveis os débitos, mas tão somente impor à requerida Gabriela a responsabilidade pelo ressarcimento aos autores, além da reparação pelos danos morais.

A parcial procedência se impõe.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por ELDRIDGE ERCOLE ZANAROLI E HELIDA VALDIVA BABETTO ZANAROLI para o fim de condenar a requerida GABRIELA VALERA RIBEIRO a indenizar os autores por danos materiais no valor de R\$ 167.213,63 e por danos morais no valor de R\$10.000,00 para cada um, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde cada lançamento para os danos materiais e a partir da presente data para os danos morais, ambos com juros legais de mora desde a citação da ré. Condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor dos autores, que fixo em 10% do valor da condenação. Observe-se, na cobrança, a gratuidade da justiça deferida.

Com relação ao requerido BANCO DO BRASIL, julgo improcedentes os pedidos, condenando os requerentes ao pagamento de honorários advocatícios em favor do requerido Banco do Brasil, que fixo em R\$ 2.000,00.”

Pois bem.

Com efeito, não se olvidando do que preceitua o art. 935 do Cód. Civil, não há que se falar em suspensão do processo, com base no art. 315, do CPC, posto que a responsabilidade civil da ré, face aos autores, independe da verificação da existência de fato delituoso na esfera penal.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. CONDUTA ILÍCITA. Insurgência do requerido contra decisão que indeferiu o pedido de suspensão do feito. Cabível o agravo de instrumento, por aplicação do Tema 988 do STJ (taxatividade mitigada). Preliminar de intempestividade afastada. No mérito, o inconformismo não prospera. Suspensão da ação cível, para apuração dos mesmos fatos na esfera criminal, é facultativa. Cabe ao julgador apreciar a conveniência da medida, conforme o caso concreto. Aplicação do art. 315 do CPC e do art. 64 do CPP. Independência entre as esferas cível e criminal. Reparação por danos à personalidade pode ser intentada independentemente da apuração em sede criminal. Caso em que não há ação penal em curso. Precedentes. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2039457-34.2025.8.26.0000; Relator: Cesar Mecchi Morales; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Orlandia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/04/2025; Data de Registro: 24/04/2025)

APELAÇÃO. Acidente de trânsito. Ação de ressarcimento por danos materiais e morais. Autoras que alegam que seu companheiro ou genitor faleceu após acidente causado pela ré, ao dirigir embriagada. Sentença que julgou procedente o feito com condenação a pensionamento mensal e danos morais. Apelo da ré. I) Alegação de prejudicialidade externa em relação ao processo criminal, com pedido de suspensão. Impossibilidade. Mera faculdade do Juiz nos casos em que há dúvidas sobre a autoria e a ocorrência do fato delituoso. Art. 315 do CPC. Ausência de dependência entre a responsabilidade civil e criminal. Art. 935 do Código Civil. Hipótese em que foi suficientemente comprovada a ocorrência do acidente por culpa da ré, culminando no falecimento do "de cujus". Processo criminal também que foi

sentenciado com condenação da requerida. Desnecessidade do sobrestamento. II) União estável. Possibilidade de declaração incidental ante as provas produzidas no processo. Precedentes do C. STJ e deste E. TJSP. Primeira autora que teve filha com o "de cujus", quem criavam em conjunto. Comprovação por meio documental e oral de que residiam no mesmo imóvel e detinham plano de saúde familiar compartilhado. Comprovação de que a autora teve direito a pensão previdenciária por morte reconhecido. Acervo probatório mais do que suficiente para atestar a aludida união estável. III) Pensionamento. Alegação de que a autora não faz jus à pensão por não estar impossibilitada de trabalhar, não possui baixa renda e porque não cumulável com pensão previdenciária. Argumentos rechaçados. Pensionamento fundado no art. 948, II, do Código Civil, que tem como requisito o ato ilícito praticado pela ré. Natureza distinta do benefício pago pela seguridade social. Prova de que a família é de baixa renda, o que enseja a presunção de dependência econômica entre os membros. Precedentes. Pensionamento que é devido na hipótese. Recurso da ré desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004812-15.2021.8.26.0008; Relatora: Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 3); Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. INDEFERIMENTO DE SUSPENSÃO DE PROCESSO CÍVEL. INDEPENDÊNCIA ENTRE AS ESFERAS CÍVEL E CRIMINAL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Agravo de Instrumento interposto contra decisão que indeferiu o pedido de prorrogação da suspensão da ação de indenização por danos morais até o julgamento de ação penal. O agravante alega de conexão entre os processos e risco de decisões conflitantes. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em saber se o processo cível deve ser suspenso devido à pendência de apuração penal e se há risco de decisões contraditórias na tramitação simultânea. III. Razões de Decidir A suspensão do processo cível em razão de ação penal é facultativa e depende do exame prudente do juízo, conforme art. 315 do CPC. A responsabilidade civil é independente da criminal, conforme art. 935 do Código Civil. Não há prejuízo ao julgamento da ação civil, justificando a retomada do processo. IV. Dispositivo Recurso desprovido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2056906-05.2025.8.26.0000; Relator: Enéas Costa Garcia; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2025; Data de Registro: 10/09/2025)

No mérito, certo que o conjunto probatório dos autos demonstra que a requerida Gabriela, na condição de cuidadora de idosos, apropriou-se de valores e contratou operações financeiras utilizando cartões e senhas dos autores, sem autorização.

Do documento de fl. 341, infere-se que a ré Gabriela assumiu ter realizado as operações bancárias em discussão sem consentimento dos autores, valendo o destaque:

“Que além dos cuidados de saúde prestados, passou a fazer o pagamento de contas bem com o saque em dinheiro no caixa eletrônico utilizando-se do cartão de ambas as vítimas. Que em uma fase de desemprego do esposo da DECLARANTE, viu-se em necessidade e como não tinha a quem recorrer, preferiu começar a realizar retiradas da conta poupança de HÉLIDA. Que em 2021 o saldo total da conta de HÉLIDA era de R\$ 50.0000,00 e com os saques, que variavam entre R\$ 1.000,00 e R\$ 1.500,00. Conta a DECLARANTE que por ter quebrado o pé direito, ficou três meses sem receber, e então decidiu que não pararia de realizar as retiradas indevidas da conta de HÉLIDA. Que quando percebeu, o dinheiro desta conta poupança de HÉLIDA havia acabado; foi quando decidiu realizar um primeiro empréstimo no valor de R\$ 50.000,00 com o objetivo de repor o valor subtraído, porém não conseguiu se conter e gastou todo o valor deste primeiro empréstimo. Que tendo zerado novamente a conta de HÉLIDA, decidiu fazer um segundo empréstimo, desta vez no valor de R\$ 15.000,00, também para esconder o rombo na conta de HÉLIDA. [...] Conta ainda a DECLARANTE que também fez uso do cartão de crédito de ELDRIDGE e que teria começado há pelo menos três meses, sem saber estimar quanto gasto neste cartão mas que o utilizava para pagar contas no mercado, pagar fatura de água, energia elétrica e telefone celular.”

Trata-se de conduta dolosa, violadora da confiança

depositada pelos empregadores idosos, enquadrando-se como ato ilícito (art. 186 do Cód. Civil), ensejando responsabilização pelos prejuízos experimentados (art. 927 do CC).

Comprovados os danos materiais, é de ser mantida a condenação da ré ao pagamento da importância de R\$ 167.213,63, salientada a ausência de impugnação específica quanto ao valor pleiteado.

Também não há dúvidas de que os requerentes sofreram dano moral com o ocorrido, não apenas pela perda patrimonial, mas pelo abalo emocional ocasionado pela quebra da confiança, especialmente diante da condição de vulnerabilidade.

Considerando-se que a indenização tem o fito de tentar amenizar o sofrimento da vítima, sem, por outro lado, causar enriquecimento ilícito, atentando-se, também, ao caráter da reprimenda e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a quantia de R\$ 10.000,00 bem se adequa ao caso, corrigido monetariamente e acrescido de juros legais nos moldes da r. sentença.

Igual sorte não assiste aos autores quanto à responsabilidade da instituição financeira.

Os autores defendem que o banco deveria ser responsabilizado solidariamente pelos prejuízos, alegando falha na segurança das operações.

Todavia, há nos autos demonstração de que os próprios autores entregaram cartão, senha e demais dados bancários à cuidadora, valendo destacar a declaração prestada pela autora Hélida, fl. 338:

“Que assim, com o passar do tempo, restrição de locomoção de seu esposo e a necessidade da DECLARANTE também cuidar dele, saiam muito pouco ou quase nunca de sua residência, Isto fez com que GABRIELA, com toda a confiança depositada nela, ficasse responsável por pagar contar e realizar a retirada de dinheiro da conta poupança quando necessário.”

Considerando-se que as operações eram realizadas com o uso dos cartões e senhas pessoais, certo que o banco não possuía qualquer condição de identificar fraude ou irregularidade nas transações, realizadas com elementos legítimos de autenticação.

Forçoso, no caso, reconhecer que houve culpa exclusiva das vítimas e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, do CPC, com o que se mostrava mesmo inviável a responsabilização do Banco apelado.

Apenas para melhor ilustrar a questão, *mutatis mutandis*, veja-se o que segue, com destaques nossos:

Preliminar. Ilegitimidade de parte passiva. Análise "in status assertionis". Banco responsável pelo dano, de acordo com relato da inicial. Parte ré compõe a cadeia de consumo. Preliminar rejeitada. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais e

repetição do indébito em dobro. Sentença de improcedência. 1. Compras impugnadas realizadas com o uso de cartão e senha pessoal da parte autora. Uso por pessoa de sua família. Negligência do corréu Banco Santander. Não configuração. Compra presencial favorecendo sua neta. Impossibilidade de fiscalização das compras realizadas. Fatos narrados que indicam o livre acesso ao cartão do Banco, bem como conhecimento dos dados pessoais da parte autora. Culpa exclusiva da vítima configurada. Aplicação dos termos do artigo 14, § 3º, "II", do CDC. 2. Neta da parte autora que contratou empréstimo consignado, conforme demonstram os documentos juntados. Empréstimo que foi depositado integralmente na conta da parte autora. Ausência de falha na prestação de serviço pelo corréu Agibank. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007800-12.2025.8.26.0576; Relator: Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE COM CARTÃO BANCÁRIO. GOLPE DO ENTREGADOR. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais. A autora alegou ter sido vítima de fraude praticada por indivíduo que se passou por entregador, utilizando-se do cartão bancário sob pretexto de falha na máquina. Sustentou que, mediante engodo, o fraudador realizou diversas transações indevidas. Requeru devolução de valores cobrados indevidamente e reparação por dano moral. A sentença rejeitou o pedido por reconhecer a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, imputando a responsabilidade exclusivamente à atuação de terceiro e à imprudência da própria consumidora. RAZÕES DE DECIDIR: As transações contestadas foram efetuadas com uso do cartão físico da autora e mediante digitação de sua senha pessoal, o que caracteriza operação regular do ponto de vista do sistema bancário, ausente qualquer falha técnica ou operacional imputável à instituição financeira. A jurisprudência do TJSP afasta a responsabilidade da instituição bancária quando o consumidor, por imprudência, entrega seu cartão e senha a terceiro fraudador, tratando-se de fortuito externo, excluído do risco da atividade da instituição financeira. A

ausência de boletim de ocorrência compromete a credibilidade da narrativa da autora, não havendo prova de que os fatos tenham sido devidamente noticiados às autoridades competentes. A repetição do indébito em dobro exige a demonstração de má-fé, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, o que não foi comprovado no caso. O suposto abalo moral não ultrapassa o mero dissabor decorrente da própria imprudência da consumidora, inexistindo negativação, coação, ou conduta abusiva atribuível à instituição bancária. A sentença recorrida encontra-se em consonância com os precedentes do TJSP e do STJ, não havendo motivos para sua reforma. DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002688-94.2023.8.26.0006; Relatora: Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

*Apelação. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico com pedido de indenização por danos morais. Prestação de serviços bancários. Alegação de realização indevida de empréstimo não reconhecido pelo autor. Não comprovação. Ausência de falha da prestação de serviços por parte da instituição financeira. **A responsabilidade pela guarda, uso dos cartões e sigilo das senhas é dos correntistas. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC).** Declaração de nulidade de negócio jurídico e restituição de valores. Descabimento. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1010685-17.2024.8.26.0161; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)*

Por conseguinte, inaplicável ao caso em testilha a Súmula nº 479 do C. STJ, eis que a hipótese dos autos não revela a ocorrência de fortuito interno.

De se ponderar, ademais, que não há, ainda, que se falar em falha na prestação de serviços do requerido no que toca ao dever de vigilância, salientando-se a inexistência de coação ou violência

durante a ação criminosa, ressaltando-se que não fora comunicado a tempo de bloquear as operações.

Não reconhecida a responsabilidade do requerido, não há que se falar no dever de indenizar.

Tem-se, pois, que não vieram aos autos elementos competentes a autorizar as pretensas reformas, sendo de rigor a preservação da r. sentença *in totum*.

Em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária, a cargo da requerida Gabriela, a 15% do valor atualizado da condenação, ressalvada a aplicação do art. 98, § 3º, do mesmo *Codex*.

Diante do exposto, nos exatos termos acima lançados, não se olvidando do art. 252, do Regimento Interno deste Tribunal, voto por negar provimento aos recursos.

SOUZA LOPES
Relator