



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000308394

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007635-35.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado HENRIQUE DE LIMA ARABE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12253
APELAÇÃO Nº 1007635-35.2025.8.26.0100
APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A
APELADO: HENRIQUE DE LIMA ÁRABE

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais.

PRELIMINAR DE NULIDADE. Decisão judicial que apresenta fundamentos suficientes para justificar suas conclusões, não havendo que se falar em ausência de fundamentação ou violação ao art. 489 do CPC.

FALHA DEMONSTRADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Realização de transações que diferem sobremaneira do perfil do correntista. Transações realizadas no mesmo contexto não autorizadas e mantidas as controvertidas nos autos. Evidente falha no sistema de segurança do réu.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra sentença de fls. 212/217 que julgou procedentes os pedidos formulados em AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS, condenado o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 18.079,99 e danos morais no valor de R\$ 5.000,00, condenado ainda ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Alega o apelante, em síntese, que: i) há nulidade da decisão por falta de fundamentação, porque a sentença não analisou todos os argumentos capazes de

alterar o resultado; ii) existe excludente de responsabilidade, considerando-se que houve culpa exclusiva do recorrido, que contribuiu para a atuação de terceiro ao atender pedido de suposto preposto; iii) falta o nexo de causalidade necessário para a responsabilidade civil, porque não houve sua participação, omissão ou conivência do banco no ocorrido; iv) a guarda e o uso das senhas são de responsabilidade do titular da conta, sendo imprudente entregar o cartão a terceiros; v) é inaplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de fortuito externo, ocorrido fora do banco e por meio de engenharia social; vi) não houve falha de segurança do banco, porque as operações só foram concluídas após várias validações, como uso de senha e autenticação do cartão.

Recurso tempestivo, devidamente preparado, restando contrarrazoado.

É o Relatório.

Quanto à nulidade por ausência de fundamentação, é certo que o Egrégio Juízo *a quo* rejeitou a tese do executado e proferiu decisão que não lhe agradou. A alegação reside em inconformismo com o pronunciamento, sem que isso o inquene de nulidade, na medida em que os motivos do convencimento estão bem expostos.

No mesmo sentido é a jurisprudência das Cortes Superiores: “*O Plenário do Supremo Tribunal Federal já assentou o entendimento de que as decisões judiciais não precisam ser necessariamente analíticas, bastando que contenham fundamentos suficientes para justificar suas conclusões. A fundamentação pode, inclusive, ser realizada de forma sucinta*” - ARE 1317839 AgR-segundo, Rel. Min. Roberto Barroso, 1ª T. STF, j. 28/03/2022; e “*Não há que se confundir entre decisão contrária aos interesses da parte e negativa de prestação jurisdicional, nem fundamentação sucinta com ausência de fundamentação, inexistindo na espécie qualquer violação ao disposto no art. 489 do CPC/15*” - AgInt no AREsp n. 2.008.272/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª T. STJ, DJe de 01/6/2023.

Segundo a inicial, o autor contratou serviço de reforma e reparo no dia 17 de janeiro de 2025, sendo orientado a realizar o pagamento de materiais de pequeno valor por meio de um motoboy enviado por uma suposta empresa intermediária. Ao tentar realizar o pagamento com cartão de crédito, a máquina apresentava sucessivas mensagens de "Falha na Comunicação", motivo pelo qual o motoboy retirou-se sem entregar o material. Ao consultar o aplicativo bancário, verificou a consumação de duas transações não autorizadas nos valores de R\$ 9.999,99 e R\$ 8.080,00, ocorridas às 13h23. Em contato com seu gerente, foi informado de que houve cinco tentativas de transação, sendo que o banco bloqueou três nos valores de R\$ 42.104,00, R\$ 40.000,00 e R\$ 11.999,99, mas permitiu a aprovação das outras duas. O banco não efetuou o procedimento habitual de ligar para confirmar as transações, apesar de os valores fugirem completamente de seu perfil de consumo. Houve falha na prestação do serviço e na segurança bancária, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira para a reparação dos danos materiais e morais.

É incontroverso o fato de que a parte autora foi vítima de subtração de valor considerável por meio de fraude. A alegação do consumidor é a de que tencionava realizar um pagamento de irrisórios R\$ 23,44, mas, devido à adulteração do terminal físico, o sistema processou contratações que envolveram milhares de reais - R\$ 9.999,99 e R\$ 8.080,00 - em curtíssimo espaço de tempo.

O banco réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam condizentes com o perfil do correntista. Após a tentativa frustrada de pagamento no terminal adulterado, a conta foi dilapidada em sequência. Frise-se que inexistente qualquer indício de que era corriqueiro que o correntista realizasse transações presenciais de valores tão elevados e atípicos.

A contestação e o recurso vieram instruídos por defesas genéricas baseadas na inviolabilidade do chip e da senha, sem qualquer aprofundamento nos fatos ou demonstração de que o sistema de monitoramento de risco atuou de forma

adequada.

Ademais, é digno de nota o fato de que, segundo restou incontroverso nos autos e corroborado pelo boletim de ocorrência (fls. 69/70), o próprio sistema de segurança do banco réu chegou a bloquear outras três tentativas de transações feitas no mesmo exato contexto temporal nos valores de R\$ 42.104,00, R\$ 40.000,00 e R\$ 11.999,99, evidenciando que foi detectada anomalia na movimentação.

Contudo, de forma contraditória e revelando nítida falha de segurança, manteve autorizadas as duas operações controvertidas nestes autos, não as cancelando mesmo após a comunicação do autor (fl. 71).

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar, uma a uma, todas as transações financeiras de todos os seus milhões de usuários, é certo e inquestionável que possui tecnologia suficiente e algoritmos complexos para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil de seus correntistas, especialmente em operações fracionadas e sucessivas de alto valor em curtíssimo interregno. E, no caso dos autos, é possível se concluir com segurança que houve falha clamorosa no sistema de segurança a esse respeito.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas transações fraudulentas, fora do perfil do cliente, e o sistema de segurança se mostrou parcialmente falho e inoperante, liberando os valores. Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da Súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido 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”*.

De tal modo, é forçoso concluir que as operações decorreram de evidente falha de segurança da ré, não sendo o dano imputável à conduta do autor, que foi engodado e não agiu com negligência na guarda de suas credenciais, mas apenas tentou realizar um pagamento cotidiano em um terminal viciado. Devida,

portanto, a restituição material determinada pela origem. Em hipótese semelhante, já decidiu esta Câmara:

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. **"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço."** (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, **pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.** 4. Agravo interno a que se nega provimento. AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.*

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de total procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

"Dos documentos acostados aos autos, verifica-se que o autor foi vítima do "golpe da maquininha" – fato incontroverso –, que resultou no lançamento em sua fatura de valor demasiadamente superior ao devido pela compra dos materiais de construção. O réu responde objetivamente por danos experimentados por consumidores na fruição de seus serviços, sendo necessária somente a prova da conduta, nexó causal e dano, dispensado o elemento culpa. [...] Nota-

se que todas as compras feitas no ano anterior à data do golpe, com cartão de crédito, como ocorreu por ocasião do infortúnio, classificadas como "compras com Cartão" no extrato bancário, são em valores modestos, demonstrando que o perfil de compras do requerente não condiz com gastos elevados. Nesse cenário, os valores de R\$ 9.999,99 e R\$ 8.080,00, pagos quase simultaneamente ao mesmo destinatário (p. 40-42), destoam do perfil do autor, além de representarem, em uma só compra, quantia similar àquela paga pela utilização mensal do crédito. Releva notar, ainda, que a conduta cometida por terceiro, para que tenha o condão de romper o nexo de causalidade, deve se dar de maneira imprevisível e inevitável; fora desses casos, emerge inequívoca a obrigação de indenizar. A ocorrência de golpes com máquinas de cartão de crédito adulteradas não é inevitável, tampouco imprevisível. Incumbia ao réu, o qual disponibilizou o serviço de pagamento no mercado, empenhar esforços para mitigar eventuais danos sofridos por seus consumidores."

Por sua vez, no que tange à condenação imposta a título de compensação por **danos morais**, cumpre fazer uma ressalva fundamental e imperativa ao caso vertente, o que impõe a integral manutenção da r. sentença.

A r. sentença de primeiro grau, ao julgar procedentes os pedidos, condenou expressamente o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fundamentando que o episódio ultrapassou o mero dissabor e gerou efetivo transtorno psicológico ao consumidor, citando precedente jurisprudencial deste e. Tribunal de Justiça que amparou a lesão extrapatrimonial (Apelação Cível 1007345-17.2024.8.26.0565).

Ocorre que, da atenta leitura das razões do recurso de apelação interposto pela instituição financeira, constata-se que a insurgência se limitou a alegar a ausência de responsabilidade pela fraude em si, fundamentando-se nas teses de fortuito externo, uso de cartão com *chip* e senha e culpa exclusiva da vítima. A apelante deixou de impugnar a ocorrência dos danos morais, sua configuração no caso concreto e sequer pleiteou, de forma subsidiária, a minoração do *quantum* indenizatório arbitrado pelo Juízo *a quo*.

Como a tese defensiva de exclusão da responsabilidade objetiva foi rejeitada, reconhecendo-se o fortuito interno e a falha na prestação dos serviços bancários, a condenação ao pagamento da indenização por danos morais deve ser mantida como proferida.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 15% do valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR