



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000212018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009034-96.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante VALQUIRIA FARINA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do banco réu e deram parcial provimento ao recurso a autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 12 de março de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1009034-96.2024.8.26.0565
Relator: Emílio Migliano Neto
Apelante/Apelado: Banco do Brasil S.A.
Apelado/Apelante: Valquíria Farina
Juízo de origem: 1ª Vara Cível da Comarca de São Caetano do Sul
Voto 8.913-EMN-ecl

APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – DIREITO DO CONSUMIDOR – “GOLPE DA FALSA CENTRAL/FALSO FUNCIONÁRIO” – TRANSFERÊNCIAS E COMPRAS ATÍPICAS EM CURTO LAPSO TEMPORAL – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (ART. 14, CDC; SÚMULA 479/STJ) – FORTUITO INTERNO – FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E DE DETECÇÃO DE TRANSAÇÕES ATÍPICAS – DANO MORAL CONFIGURADO – QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 – RECURSO DO BANCO RÉU – Pretensão à improcedência da ação e o afastamento do dano moral – Descabimento. Comprovadas transações atípicas, de alto valor e sucessivas, destoantes do perfil da consumidora e realizadas em curtíssimo espaço de tempo, incide a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de fraude/engenharia social, por se tratar de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e 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”). Dano moral configurado. Comprovado quadro fático de grande vulto e intensidade lesiva (subtração de R\$ 226.948,80 da conta e compras de R\$ 57.000,22 no cartão), o dano moral excede o mero aborrecimento, impondo majoração do quantum, à luz da proporcionalidade e da função pedagógica da responsabilidade civil (art. 944 do CC). **RECURSO DA AUTORA** – Pretensão de majoração do dano moral para R\$ 30.000,00 - Descabimento. *Quantum* elevado de R\$ 5.000,00 para R\$ 15.000,00, em consonância com paradigmas deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, inclusive da 23ª Câmara de Direito Privado, em hipóteses de fraude bancária análogas. **RECURSO DO BANCO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto pelo Banco do Brasil S.A. e por Valquíria Farina contra a sentença de fls. 406/414, cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito da 1ª Vara Cível da comarca de São Caetano do Sul, Doutora Érika Ricci,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

julgando parcialmente procedente os pedidos formulados na ação declaratória e indenizatória para confirmando a tutela antecipada concedida, "... declarar a inexigibilidade das compras realizadas no cartão de crédito da autora, no valor de R\$ 57.000,22 (cinquenta e sete mil reais e vinte e dois centavos), condenando o réu na devolução, em favor da mesma, da quantia de R\$ 226.948,80 (duzentos e vinte e seis mil, novecentos e quarenta e oito reais e oitenta centavos), devidamente atualizados e com juros de mora, a partir do evento danoso." Condenou, ainda, "...o réu ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, corrigida e acrescida de juros de mora, ambos a partir da publicação desta sentença." Consignou que "A partir de 30/8/2024, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA e para os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024)." e atribuiu o ônus de sucumbência integralmente ao réu, condenando-o ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios arbitrados no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

O valor atribuído à causa foi de R\$313.949,02 em 09.11.2024 (fls. 1/27).

Inconformadas, apelam as partes.

O Banco réu apresentou o recurso às fls. 423/442 buscando a reforma integral da sentença. Em apertada síntese, argumentou que se trata de "golpe" e não de "fraude sistêmica" e sustentou culpa exclusiva da vítima e/ou fato de terceiro, inexistindo falha na prestação do serviço ou quebra dos protocolos de segurança, postulando o afastamento de sua condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Requereu o provimento do recurso.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 457/469. Sustentou que o banco réu sempre teve acesso ao seu perfil bancário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

detalhado ao longo de quase vinte anos de relacionamento, sendo notório que sua movimentação é conservadora e incompatível com as operações vultosas realizadas pelos fraudadores. Ressaltou que o golpista possuía todos os seus dados pessoais e bancários, incluindo números de conta, cartão e informações de investimentos. o que evidencia vulnerabilidade do banco. Aduziu que diversas operações ocorreram após ela ter expressamente negado o reconhecimento das transações, e que o banco, mesmo ciente do desvio do perfil e do alto volume das movimentações, nada fez para impedir a continuidade da fraude, permitindo o esvaziamento de sua conta. Ponderou que o próprio banco reconheceu parte da fraude ao estornar R\$ 4.700,00. Asseverou que as transações eram completamente destoantes de seu padrão financeiro e reforçou que a negligência do réu está comprovadamente documentada. Requereu o desprovemento do recurso.

A autora apresentou o recurso às fls. 443/453 buscando a reforma da sentença para majorar o *quantum* indenizatório a título de dano moral para R\$ 30.000,00, sustentando a desproporção entre o montante arbitrado e a gravidade do evento, com citação de jurisprudências que majoram a verba em hipóteses análogas.

O Banco réu apresentou contrarrazões às fls. 470/485. Preliminarmente, alegou ausência de dialeticidade recursal. No mérito, argumentou que o valor de R\$5.000,00 fixado a título de danos morais foi corretamente arbitrado, sendo suficiente e proporcional às circunstâncias do caso. Alegou ausência de comprovação da ocorrência de dano moral e que a autora contribuiu para o resultado ao seguir instruções de terceiros em um golpe de engenharia social, razão pela qual qualquer majoração configuraria enriquecimento sem causa. Afirmou também que a ação é corriqueira e não demanda a majoração dos honorários sucumbenciais. Requereu o não conhecimento do recurso ou o seu desprovemento.

O recurso foi distribuído de forma livre e os autos vieram conclusos a este juiz relator (fl. 487).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Encaminhem-se os autos à Mesa para Julgamento Virtual, nos termos da Resolução CNJ nº 591/2024.

É o relatório do essencial.

Conhece-se do recurso interposto, pois tempestivo, regularmente processado e preparado (fl. 486).

Os recursos serão analisados em conjunto.

O recurso do banco réu não comporta provimento e o recurso da autora comporta parcial provimento.

Afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois, muito embora as razões recursais da autora se limitem a considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à sentença recorrida, impugnando seus fundamentos.

Quanto ao mérito dos recursos, a relação entre as partes é de consumo (artigos 3º, caput; e 17 do CDC), com responsabilidade objetiva do fornecedor pelo defeito do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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

§ 1º 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:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

No mesmo sentido, dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente
Apelação Cível 1009034-96.2024.8.26.0565 -Voto 8.913-EMN-ecl



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Esses exatos dispositivos e enunciado foram transcritos e corretamente aplicados pela d. magistrada de primeiro grau.

A prova documental evidencia que, entre 24 e 27/09/2024, verificaram-se operações sucessivas e vultosas, destoantes do perfil da autora, sem alertas nem bloqueios efetivos pelo banco réu, culminando na subtração de R\$ 226.948,80 da conta e em compras no cartão totalizando R\$ 57.000,22, cuja inexigibilidade foi declarada em tutela confirmada na sentença.

Conforme destacado na sentença, houve falha do sistema de segurança do banco, pois “não constatou as extraordinárias transações bancárias da autora, ausente qualquer tentativa de contato ou aviso ao cliente”.

A distinção apresentada pelo banco réu entre “fraude sistêmica” e “golpe” não afasta a sua responsabilidade. A doutrina e a jurisprudência consolidada reconhecem que, em ambiente bancário digital, o dever de segurança integra o núcleo do serviço prestado, abrangendo mecanismos preventivos, detecção de anomalias e respostas proativas a eventos atípicos. Por isso, mesmo quando há interação da vítima induzida por terceiro, o evento integra o risco do empreendimento (fortuito interno), não se qualificando como fato de terceiro apto a romper o nexo causal, tanto mais quando as transações: (a) são elevadas, (b) sequenciais e (c) destoam do histórico do cliente, circunstâncias que deveriam acionar as rotinas antifraude do fornecedor. É exatamente o que consignou a sentença ao aplicar o art. 14 do CDC e a Súmula 479/STJ.

Não prosperam, portanto, as alegações de culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro.

Mantêm-se a inexigibilidade das compras (R\$ 57.000,22) e a restituição do valor subtraído da conta (R\$ 226.948,80), com os critérios de atualização fixados (IPCA e juros legais conforme a Lei



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

14.905/2024, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º, do CC), exatamente como decidido pela d. magistrada.

No que se refere à condenação em dano moral, evidente que a situação vivenciada pela autora ultrapassa o mero aborrecimento. Houve bloqueio de acesso ao aplicativo do banco, instabilidade, perda de economias e negativa de solução administrativa eficaz, de modo que se justifica a compensação extrapatrimonial.

É inegável que o fato da autora ver seus dados indevidamente utilizados para a fraudulenta contratação, aliado às subsequentes cobranças, tem o condão de provocar preocupações, aflições, nervosismo, e intranquilidade, trazendo sensações de vulnerabilidade e insegurança que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

Por vezes, em razão da hipossuficiência técnica e econômica do consumidor, a fraude não é percebida de imediato.

Em casos dessa natureza, tem-se como regra que além das questões envolvendo fraude bancária não serem resolvidas administrativamente, os consumidores acabam submetidos a uma verdadeira “via crucis”, que provoca vívido tormento.

As grandes corporações financeiras e bancárias, com essa prática deliberadamente desidiosa, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a demanda em razão da falta de solução administrativa para escancarado ilícito contratual.

A enxurrada de demandas judiciais sobre o mesmo tema permite a constatação de que o erro relativo às fraudes bancárias já é bastante conhecido na esfera administrativa, que, a toda evidência, é o primeiro canal procurado pelos consumidores, o que leva a crer que as instituições bancárias e financeiras envolvidos em tais questões não possuem interesse ou pelo menos pressa em solucionar de uma vez o abuso ao direito do consumidor.

Dessa forma, a permanência e convivência com tal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

conduta geram prejuízo evidente para a sociedade, que clama por uma resposta rápida e efetiva do Poder Judiciário, para por fim a essas contratações fraudulentas, que dia após dia estão se repetindo de modo exponencial.

Diuturnamente, a experiência no trato com esses tipos de fraudes bancárias revela que as instituições bancárias e financeiras procrastinam a solução da questão com o escopo de validar uma contratação fraudulenta ou, ainda, para conseguir alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir o dano de ordem moral.

Em outras palavras, nos casos de configuração de empréstimo fraudulento as instituições bancárias e financeiras preferem correr o risco da condenação em dano moral, pois já sabem que os patamares em que são fixados esses valores são muito baixos, ou ainda, em melhor hipótese para elas, nem são condenadas ao pagamento de dano moral, tornando desvantajoso o reconhecimento da fraude ainda na fase extrajudicial.

Assim, é imprescindível a fixação do valor da indenização por dano moral em *quantum* capaz de compelir o banco a dar adequado tratamento a uma questão que deveria ser solucionada sem a intervenção do Poder Judiciário.

Não é crível, repita-se, que se admita o exponencial crescimento de demandas dessa natureza (contratos de empréstimos bancários ou financeiros fraudulentos), que revelam a escolha vantajosa das instituições financeiras em adotarem postura indolente, sem que nada seja feito para coagi-las a cumprir os comandos do ordenamento jurídico para proteção dos consumidores prejudicados.

Portanto, é de rigor, no caso presente, a condenação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

da instituição bancária no pagamento de indenização por dano moral.

Em relação ao *quantum*, embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação desse danos, impõe-se ao magistrado observar critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O valor deve ser tal que proporcione compensação ao consumidor pelo dano sofrido, mas que ao mesmo tempo não represente enriquecimento ilícito.

Concomitantemente, o valor deverá ser fixado levando-se em consideração o fator pedagógico da medida, a fim de desestimular o ofensor na prática reiterada do ilícito, e estimulá-lo a adotar postura de combate às fraudes, sem que para isso haja intervenção do Poder Judiciário.

A própria autora embora tenha pleiteado o quantum de R\$30.000,00, colacionou nas suas razões recursais precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça em matéria análoga que superam o patamar de R\$ 5.000,00, com arbitramentos em R\$ 10.000,00 e R\$ 15.000,00, a depender da intensidade do evento, da capacidade econômica das partes e da conduta do fornecedor (falha no dever de segurança e detecção de transações atípicas). Tais paradigmas, embora de Câmaras diversas, são úteis como balizas de uniformidade e revelam padrão de razoabilidade compatível com o caso concreto.

De outro lado, é certo que há precedente da 23ª Câmara de Direito Privado, conforme referido na sentença (fl. 412), mantendo o *quantum* de R\$ 5.000,00 em cenário de “falsa central”. Todavia, as peculiaridades deste feito (expressividade das perdas, volume e sequência das transações, impacto patrimonial descrito nos autos) distinguem o caso, autorizando elevação moderada do *quantum*, sem incorrer em enriquecimento indevido, nem em “punição exemplar” desproporcional.

Neste sentido, convém mencionar os acórdãos proferidos nos autos da Apelação Cível nº 1006829-89.2024.8.26.0405,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

julgada em 12.02.2026, na qual esta Colenda 23ª Câmara de Direito Privado, por votação unânime, manteve integralmente a sentença que arbitrou o dano moral no montante de R\$14.120,00; e nos autos da Apelação Cível nº 1000061-96.2024.8.26.0228, julgada em 18.02.2026, na qual por votação unânime, a sentença foi reformada para reconhecer a ocorrência de dano moral e o *quantum* indenizatório foi arbitrado no valor de R\$10.000,00, todos sob a relatoria deste Juiz Substituto em Segundo Grau.

Assim, à luz dos parâmetros adotados por esta Colenda Câmara de Direito privado, considerando o contexto probatório (perda de R\$ 226.948,80 da conta corrente e compras indevidas de R\$ 57.000,22, ao longo de três dias, com “varredura” do patrimônio), o *quantum* de R\$ 5.000,00 mostra-se modesto para cumprir adequadamente as funções compensatória e pedagógica da indenização extrapatrimonial.

Considero adequado, no caso presente, o *quantum* de R\$ 15.000,00, valor compatível com a extensão do dano (art. 944, CC) e coerente com a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, em hipóteses de fraude bancária de grande vulto; suficiente para reparar o dano moral sofrido pela autora e inibir que o banco réu incorra novamente em condutas análogas.

Mantêm-se os termos de correção e juros estabelecidos na sentença.

Destarte, de rigor a reforma da sentença tão somente para majorar o quantum arbitrado a título de dano moral.

Em cumprimento ao artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária devida pelo banco apelante para 15% do valor da condenação.

Posto isso, voto por negar provimento ao recurso do banco réu e dar parcial provimento ao recurso da autora.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator