



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001306190

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009418-43.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA LUCIA ZELOCHE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1009418-43.2023.8.26.0032

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Maria Lucia Zelocche

Ação: Declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c repetição do indébito

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Araçatuba

Juíza de 1ª instância: Dra. Danielle Caldas Nery Soares

Voto nº 18.791

DECLARATÓRIA c/c REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Ilícito civil. Fraude perpetrada por terceiro via contato telefônico. Aplicação do CDC. Preliminares de ilegitimidade passiva, ausência de fundamentação do *decisum* e inépcia da petição inicial. Afastadas. Realização de quatro empréstimos no intervalo de três minutos e um saque, seguidos de TED do montante integral, sem solicitação ou anuência da demandante. Operações que não correspondem ao perfil da correntista. Ausência de detecção pelo sistema de segurança bancário. Falha na prestação dos serviços do réu. Responsabilidade objetiva da instituição bancária não elidida na forma do artigo 14, § 3º, I e II do CDC. Fortuito interno. Súmula 479, do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Contratos de empréstimos integralmente quitados pela demandante antes da propositura da ação. Dever do banco de restituir à autora o valor integral da TED realizada pelos meliantes. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 610/620, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos

iniciais.

Busca-se a reforma da sentença porque: a) é parte ilegítima para proceder à restituição da TED realizada pela autora; b) os fatos decorrem de ação exclusiva de terceiros, bem como atuação voluntária e ativa da demandante; c) trata-se de fortuito externo, sem participação do banco; d) a sentença carece de fundamentação; e) descabe a devolução de R\$.39.909,00 porque na data de 14.02.2023 a conta da autora estava zerada; f) a petição inicial é inepta; g) impossibilidade de declarar inexistentes operações realizadas por meio de terminal de autoatendimento, com leitura de QR Code; h) os contratos de empréstimo foram realizados de forma bilateral, consensual, com contrapartida e devem ser respeitados; i) ninguém é induzido a aceitar e contratar contratos de valores expressivos; j) a autora seguiu o procedimento indicado pelos meliantes; k) o valor do crédito concedido deve ser restituído pela demandante; l) subsidiariamente, pugna seja autorizada a compensação; m) pleiteou o recebimento do recurso com efeito suspensivo (fls. 624/655).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 658/689).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de transações bancárias representadas por quatro contratos de empréstimo pessoal e um saque, seguidos de transferência via TED, cumulada com repetição do indébito, cujos pedidos iniciais foram julgados procedentes para:

“(i) DECLARAR a nulidade da contratação dos empréstimos realizados em 15/02/2023, nos valores de R\$ 9.900,00 (fls. 39/42); R\$ 9.900,00 (fls. 43/46); R\$ 9.800,00 (fls. 47/50); e R\$ 8.415,00 (fls. 51/54) e, conseqüentemente, a inexigibilidade das cobranças respectivas, bem como do saque no valor de R\$ 1.894,00 (mil, oitocentos e noventa e quatro reais) e da transação bancária via PIX no valor de R\$ 39.909,00 (trinta e nove mil, novecentos e nove reais), também realizadas em 15/02/2023; e

(ii) CONDENAR o réu a restituir à autora, de forma simples, o valor indevidamente descontado por meio de transação via PIX, ocorrida em 15/02/2023, no valor de R\$ 39.909,00 (trinta e nove mil, novecentos e nove reais), devendo o montante ser atualizado a partir da data de realização da transação, e acrescido de juros de mora a partir da citação, bem como os valores dos encargos financeiros, despesas, tarifas e tributos (IOF) cobrados sobre as operações dos empréstimos ora impugnados, a serem apurados em incidente de cumprimento de sentença, devendo a quantia ser atualizada a partir de cada desembolso, e acrescido de juros de mora a partir da citação.

A correção monetária deve ser auferida pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, até a data da entrada em vigor da Lei



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nº 14.905/24 e, após, pelo índice estabelecido pelo parágrafo único, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela aludida norma (IPCA). Os juros de mora são devidos à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da citada lei. Após, incidirão juros moratórios à taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406, do CC/02, com a redação da mesma lei acima referida (SELIC - IPCA), para o período posterior.”

Narra a demandante que no dia 14.02.2023, aproximadamente às 18h00, recebeu ligação via *WhatsApp* de uma pessoa que se identificou como Gustavo, que anunciando ser funcionário da central de segurança do Banco do Brasil, advertindo-a sobre uma TED partindo de sua conta corrente no valor de R\$.49.000,00, mais agendamento de R\$.2.000,00 via Pix, transações que foram negadas pela correntista.

O referido “funcionário” orientou a requerente a comparecer ao terminal de autoatendimento do Banco do Brasil, a fim de cancelar o agendamento do Pix, bem como bloquear a conta corrente. Seguindo suas orientações por intermédio de chamada de vídeo, cancelou o agendamento do Pix (emitiu extrato e viu que estava mesmo cancelado). Foi informada que sua conta estaria bloqueada por 24 horas.

Sucede que no dia seguinte pela manhã, recebeu ligação da Central de Atendimento do Banco do Brasil, perguntando se ela havia efetuado TED no valor de R\$.39.909,00, para Israel Rodrigues da Silva, encaminhada a conta do Bradesco, agência do Rio de Janeiro. A autora

negou ter realizado a transferência e teve a conta bancária bloqueada.

Na mesma oportunidade foi informada que no mesmo dia foram realizados quatro empréstimos – dois no valor de R\$.9.900,00 cada, um de R\$.9.800,00 e outro de R\$.8.415,00, mais um saque de R\$.1.894,00, totalizando o valor exato da TED efetuada.

Alega que imediatamente compareceu à agência bancária para solicitar o estorno dos empréstimos e devolução do saque extraído da conta corrente e lavrou boletim de ocorrência.

Infrutíferas as tentativas de solução da pendenga, na via administrativa, promoveu esta demanda, em que objetiva a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo e a condenação do réu à restituição do valor de R\$ 39.909,00 (trinta e nove mil, novecentos e nove reais), além do valor dos encargos financeiros, despesas, tarifas e tributos (IOF) cobrados sobre as referidas operações.

Na contestação, a casa bancária defende a regularidade das transações e que o golpe sofrido decorre de culpa exclusiva da demandante. Alega que as operações foram feitas no dia 15.02.2023, por meio de aparelho celular liberado no TAA/BB, com leitura de QR Code e mediante inserção de cartão como chip e biometria. Juntou documentos.

Na réplica a autora refutou as alegações do réu e requereu a apresentação da fita de gravação telefônica realizada pela central de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atendimento do Banco no dia 15.022023, quando foi consultada sobre ter realizado a TED no valor de R\$.39.909,00, bem como cópia do relatório do dia e horário de conclusão da referida transferência bancária. Pugnou pelo depoimento pessoal do requerido e oitiva de testemunhas.

No despacho saneador, afastadas as preliminares lançadas pelas partes, foram deferidas as provas oral e documental requeridas pela autora e concedido prazo de 15 dias para o banco apresentar os documentos indicados (fls. 508/510).

O réu apresentou documentos às fls. 516/518.

Termo de audiência às fls. 587/588.

Após apresentadas alegações finais pela demandante, sobreveio a sentença.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice*, é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Prima facie, afasto as preliminares lançadas pelo apelante em razões recursais

Não há falar em ausência de fundamentação do *decisum*.

Cediço que o *caput* do art. 11, do CPC, dispõe que todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as suas decisões, sob pena de nulidade, nos exatos termos do art. 93, IX, da Constituição Federal.

As exigências formais da fundamentação das decisões judiciais estão consagradas no § 1º do art. 489, do CPC e, a respeito, leciona Daniel Amorim Assumpção Neves (*in* Código de Processo Civil Comentado. 6ª ed. Salvador: Juspodivum, 2021, p. 882), *in verbis*:

“Há duas técnicas de fundamentação das decisões judiciais: exauriente (ou completa) e suficiente. Na fundamentação exauriente, o juiz é obrigado a enfrentar todas as alegações das partes, enquanto que na fundamentação suficiente basta que enfrente e decida todas as causas de pedir do autor e todos os fundamentos de defesa do réu. Como cada causa de pedir e cada fundamento de defesa podem ser baseados em várias alegações, na fundamentação suficiente, o juiz não é obrigado a enfrentar todas elas, desde que justifique o acolhimento ou a rejeição da causa de pedir ou do fundamento da defesa.

O direito brasileiro adota a técnica da fundamentação suficiente, sendo nesse sentido a tranqüila jurisprudência

do Superior Tribunal de Justiça ao afirmar que não é obrigação do juiz enfrentar todas as alegações das partes, bastando ter um motivo suficiente para fundamentar a decisão (STJ, 2 Turma, AgRg no AREsp 549.852/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, j. 07.10.2014, DJe 14.10.2014; STJ, 3 Turma, AgRg no EDcl no REsp 1.353.405/SP, rel. Min. Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, j. 02.04.2013, j. 02/04/2013, DJe 05.04.2013)". (g.n.)

Nesta esteira, a fundamentação não precisa ser extensa, sendo certo que a concisão em nada é incompatível com as exigências do art. 489, § 1º, do CPC.

Nesse sentido, o Enunciado 10 da ENFAM:

“A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

Depreende-se da análise da . sentença que o d. Magistrado apreciou a *quaestio* relativa a obrigação do recorrente de devolver à autora o valor integral da TED realizada pelos meliantes e indicou os motivos, demonstrando as razões de seu convencimento.

E, ainda que de forma concisa, além de não ter acarretado qualquer prejuízo à parte, possibilitou-lhe recorrer amplamente quanto à matéria nela contida, não havendo se falar em violação aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Na verdade, somente

há nulidade se a decisão não contiver fundamentação alguma, o que não se deu no caso vertente.

Não calha a preliminar de inépcia da petição inicial.

Isso porque a exordial contém a exposição da causa de pedir, pedido certo e determinado, tanto que viabilizou a realização de defesa, bem como o proferimento de sentença. Ou seja, a demandante cumpriu o disposto no art. 330, §2º, do CPC.

Noutro vértice, a casa bancaria tem legitimidade para integrar o polo passivo da ação.

Com efeito, legitimidade da parte é:

“(...) a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença (...)” (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Melhor esclarecendo, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

Na hipótese, existem circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição do Banco do Brasil S/A aos efeitos jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais. Isto porque, os eventos narrados ocorreram em conta bancária mantida por sua cliente. Evidente a legitimidade do réu para a ação.

Em que pese a demandante ter seguido as orientações do falso funcionário da instituição financeira quando se dirigiu ao terminal de autoatendimento e efetuou o cancelamento do agendamento do mencionado Pix de R\$.2.000,00, o réu não logrou provar a impossibilidade de bloqueio da **TED** de R\$.39.909,00 encaminhada ao beneficiário Israel Rodrigues da Silva, realizada em 15.02.2023, às 07h42 (fls. 517), após ligação telefônica do Banco do Brasil recebida pela autora, questionando-a sobre sua realização da transferência, que incontroversamente foi negada.

Tal conclusão advém do fato que bastaria o réu juntar aos autos o áudio desta ligação telefônica, como determinado pela Juíza singular no despacho sanador.

E, ainda que ausente o registro do telefonema, os documentos encartados aos autos pelo apelante são suficientes para concluir que houve sim falha na prestação de serviços bancários – a TED poderia ter sido bloqueada.

Isso porque dos instrumentos contratuais colacionados às fls. 277/278, 279/280, 281/282 e 283/284, denota-se que os quatro foram

realizados no intervalo de três minutos (entre 07h38 e 07h40) e a TED encaminhada às 07h42, todas as operações efetuadas no dia 15.02.2023.

Neste contexto, no momento em que a autora informou à funcionária do banco que não havia realizado a TED, a transferência poderia e deveria ter sido bloqueada – havia tempo suficiente para tanto.

E mais. Denota-se dos extratos bancários da autora colacionados pelo recorrente, que a contratação de 4 empréstimos pessoais no mesmo dia, realizados em 3 minutos, destoam completamente do perfil de movimentação da conta pela cliente.

Sublinhe-se que nesta ação, a demandante não pleiteia gratuidade judiciária, ou afirma que o montante subtraído de forma fraudulenta de sua conta implicou em prejuízo ao sustento próprio, tampouco pediu indenização por danos morais.

Ao contrário, está comprovado que no dia 01.03.2023 a autora retirou valores de aplicações LCA e quitou, à vista, os quatro empréstimos, antes do vencimento das primeiras parcelas (fls. 114).

Por isso se mostra impertinente o requerimento de devolução/compensação, do crédito concedido.

Neste cenário, caracterizada fraude perpetrada em detrimento da apelada com relação às operações realizadas que, ademais, estão em descompasso com seu perfil de utilização da conta, impõe-se

perquirir se os serviços prestados pelo réu se mostraram defeituosos.

Um detalhe: de modo algum se está a imputar à instituição bancária aderência ao desígnio criminoso; entretanto, de fortuito externo não há falar-se.

Não comprovada a culpa exclusiva da vítima, de terceiro, a excelência do sistema eletrônico financeiro ou do serviço de segurança do ambiente, deve o fornecedor ser responsabilizado pela ação de fraudadores, pois, trata-se, sim, de fortuito interno.

É neste sentido, aliás, o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a **fraudes e delitos praticados por terceiros** no âmbito de operações bancárias” (g. n).*

In casu, o demandado deixou de cumprir com o art. 373, II, do CPC, o que implica no reconhecimento de que houve falha na segurança da prestação de seus serviços, a qual contribuiu de forma decisiva para que o demandante suportasse o prejuízo material descrito na petição inicial.

Indemonstrada, portanto, a culpa exclusiva da vítima.

Em resumo: exsurge irretorquível a responsabilização civil do réu no evento danoso, consubstanciado no dever de restituir à demandante o valor de R\$.39.909,00, referente à TED efetuada à sua revelia, sem seu consentimento.

Finalmente, a alegação do apelante de que no dia 14.02.2023 havia valor equivalente a “zero” na conta bancária da autora, não se sustenta.

Isso porque a conta especial Ouro, conjunta entre a autora e seu marido, está atrelada a conta de poupança. Ou seja, o numerário que ingressa na conta vai para poupança e os gastos efetuados caem na conta corrente. Consequentemente, a conta corrente está sempre “zerada” porque os créditos estão na conta poupança (fls. 111/124).

Esta explicação ao banco seria desnecessária, se não tivesse, maliciosamente, lançado a afirmação de que a conta da demandante não tinha saldo no dia dos fatos.

Logo, confirma-se a bem lançada sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§2º e 11, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ex positis, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora