



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

**Registro: 2026.0000033601**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009699-43.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada ELIZABETE ALMEIDA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**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. 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), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JORGE TOSTA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1009699-43.2024.8.26.0006**

**Apelante: Banco do Brasil S/A**

**Apelado: Elizabete Almeida de Carvalho**

**Origem: Foro Regional da Penha de França/1ª Vara Cível**

**Juiz de 1ª instância: José Luiz de Jesus Vieira**

**Relator: JORGE TOSTA**

**Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado**

**Voto nº 12350**

*Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização – Sentença que julgou procedentes os pedidos – Inconformismo da instituição financeira requerida - Não acolhimento - Relação de consumo entre as partes – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos moldes da Súmula 297 do C. STJ – Verossimilhança das alegações iniciais e hipossuficiência da autora que justifica a inversão do ônus da prova – Golpe da falsa central e golpe do motoboy – Culpa da autora ao fornecer seu cartão magnético a terceiro fraudador que não afasta a responsabilidade da instituição financeira, ante a existência de defeito do serviço, consistente na falha de segurança ao deixar de bloquear transações que destoam completamente do perfil de utilização do cartão da autora – Autorização para concessão de empréstimo de valor que supera a quantia relativa ao salário de benefício da requerente, em desacordo com as normas aplicáveis à espécie - Enunciado nº 13 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado – Declaração de inexigibilidade das transações que deve ser mantida – Multa cominatória – Medida eleita que, além de encontrar amparo legal, tem fundamento na anterior renitência da apelante, que procedeu à negativação do nome da autora, a despeito da decisão anterior que concedeu a tutela de urgência – Danos morais – Ocorrência – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Valor arbitrado em primeiro grau (R\$ 10.000,00)*



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

***que não revela excesso ou desproporcionalidade – Honorários advocatícios de sucumbência – Pretensão de redução – Não acolhimento – Quantia que se insere no parâmetro legalmente estabelecido – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.***

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 339/346, cujo relatório ora se adota, da lavra do douto Juiz de Direito Dr. José Luiz de Jesus Vieira, da 1ª Vara Cível do Foro Regional VI – Penha de França, Comarca de São Paulo, que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização, julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência do débito de R\$ 6.810,69 e do empréstimo no valor de R\$ 4.300,00, condenando a ré à devolução do valor pago pela autora de forma simples, além de condenação em indenização por danos morais, arbitrados em R\$ 10.000,00. Pela sucumbência, a requerida foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 20% do valor da condenação.

Apela a instituição financeira requerida BANCO DO BRASIL (fls. 362/408), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **a)** que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, já que não pode ser responsabilizada pela conduta dos fraudadores, que só se mostrou possível em razão do descuido e ingenuidade da apelada; **b)** que inexistiu falha na prestação de serviços, eis que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro, sendo certo que as transações foram realizadas com uso de cartão com chip e senha pessoal, inexistindo falha na segurança do cartão provida pelo emissor; **c)** a apelada descumpriu o



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

seu dever de guarda do cartão em lugar seguro e não divulgação da senha, de caráter pessoal e intransferível; **d)** a fraude levada a efeito não explorou vulnerabilidades dos sistemas da instituição financeira, mas contou com a participação da autora, ao fornecer seu cartão e senha para estranhos. Colaciona julgados; **e)** alega a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do C. STJ; **f)** impugna a condenação em indenização por danos morais, ao fundamento de ausência de prova do dano. Subsidiariamente, pede a redução do montante arbitrado na sentença; **g)** aduz, ainda, ilegalidade no que toca à obrigação de fazer, afirmando que a cominação de multa acarreta enriquecimento ilícito da autora; **h)** por fim, roga pela redução da quantia arbitrada a título de honorários advocatícios.

Recurso tempestivo e adequadamente preparado (fls. 409).

Contrarrazões às fls. 415/438.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**VOTO.**

O recurso não merece provimento.

De início, observo que a autora é destinatária final dos serviços prestados pelo banco apelante, de modo que está perfeitamente caracterizada a relação de consumo entre as partes, a atrair a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e, bem assim, a inversão do ônus da prova, tal como previsto no art. 6º, VIII, do CDC. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a



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

garantir a segurança que deles se espera.

O caso se submete, portanto, às regras consumeristas, por força da Súmula 297 do C. STJ, a qual dispõe que *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

As partes mantêm vínculo contratual por meio do qual o banco se compromete a administrar a conta de titularidade de seus clientes, na qual estes aportam e mantêm quantias em dinheiro. E, à evidência, a prestação dos serviços em questão pressupõe a realização das transações em ambiente seguro.

Assim, imputando à parte demandada falha neste quesito, sobressai a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda. Não há que se falar, portanto, em ilegitimidade passiva da instituição financeira apelante.

Ainda que a apelante afirme que a inversão do ônus da prova não se opera automaticamente, é certo que, no caso dos autos, as alegações da autora são verossímeis e ela é a parte hipossuficiente da relação contratual.

A autora afirma que recebeu sucessivas ligações para confirmações de compras realizadas com cartão, informando sempre que não realizou qualquer operação, tendo sido, pois, instruída a ligar no telefone que constava no verso de seu cartão, com vistas a solicitar o bloqueio das operações. Sem saber que a linha estava interceptada pelos criminosos, ligou para o telefone indicado e fora convencida pelo suposto funcionário do banco e pelo suposto delegado



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

de polícia que deveria entregar seu cartão juntamente com a senha para a realização do bloqueio.

A fraude foi realizada através de diversas compras a crédito e saques, nos dias 01/02/2024 e 02/02/2024, que, em conjunto, totalizaram R\$ 6.309,00, além da realização de empréstimo consignado em sua aposentaria, no montante total de R\$ 4.300,00.

É certo que a autora forneceu sua senha e cartão magnético a terceiro fraudador, que supostamente teria se identificado como delegado de polícia, no tão conhecido e surrado “golpe do motoboy”.

Tal comportamento imprudente caracteriza culpa por parte da autora<sup>1</sup>, mas não exclusiva, conforme alude o art. 14, §3º, II, do CDC.

É que também houve falha da instituição financeira-ré ao deixar de bloquear referidas transações, as quais destoavam completamente do perfil de utilização dos cartões de crédito e débito da autora, além de possibilitar a realização de empréstimo consignado em absoluta inobservância das balizas legais aplicáveis à espécie. Cabe ressaltar que o valor tomado no empréstimo consignado supera, e muito, o valor do salário de benefício da autora (R\$ 1.269,19 – fls. 34/35), em

<sup>1</sup> Simples consulta ao sítio eletrônico do banco apelante bastaria para a autora verificar que “Os bancos não solicitam o cartão de volta, nem mesmo quando vencidos ou inutilizados, e não mandam motoboy até a sua casa para busca-lo. Se receber esse tipo de ligação ou visita, não entregue o seu cartão, nem mesmo de tiver cortado.”. (<https://blog.bb.com.br/golpe-do-falso-motoboy-saiba-como-se-proteger/>). A instituição financeira orienta ainda que “Ao receber uma ligação questionando movimentações financeiras que você não reconhece, cheque os lançamentos realizados na sua conta ou em seu cartão pelo App. Se ficar em dúvida, ligue para o seu banco, pelos números oficiais, para saber se existe algum problema com a sua conta”.



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

absoluta contrariedade à regra que somente permite o comprometimento de 30% ou 35% da renda, conforme o caso.

Como bem ponderado na sentença singular: “*O paralogismo do banco que convenientemente só encontra culpa nos outros e nenhuma em si mesmo, é um grande equívoco, pois o relato do autor não se revela inverossímil, ante as regras de experiência em casos análogos, que induz à costumeira avidez de algumas instituições em tornar cada vez mais rápida a contratação de serviços, descuidando-se das cautelas inerentes à convergência de vontades, em especial na proteção de sistemas eletrônicos, que de alguma forma possam ser alterados, ainda que temporariamente, para a captação de dados por terceiros fraudadores*”.

Tais circunstâncias, por si só, evidenciam o defeito do serviço bancário prestado pelo banco-réu, vez que ele não fornece a segurança que o consumidor legitimamente pode esperar, conforme dispõe o art. 14, §1º, do CDC.

Incide, pois, na espécie, o Enunciado nº 13 da C. Turma Especial da Subseção II de Direito Privado que, em sessão realizada em 22/09/2022, definiu: “*No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial*”.



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

Tampouco convence o argumento de que o uso do chip implicaria, por si só, presunção absoluta de legitimidade da transação. Ainda que o sistema com chip e senha aumente o nível de segurança das operações bancárias, não é admissível que essa tecnologia se converta, na prática, em instrumento de blindagem contra qualquer hipótese de responsabilidade civil, sobretudo quando, como no caso dos autos, não houve observância do perfil de consumo e a realização de empréstimo em desacordo com a norma de regência.

Não se pode olvidar que a gestão de riscos operacionais integra a atividade bancária, que é exercida em ambiente regulado e mediante remuneração por parte do cliente. O contrato celebrado com o correntista impõe à instituição financeira o dever de diligência e comunicação eficaz.

Evidente, pois, a falha da instituição bancária ao deixar de identificar movimentações financeiras que não estavam condizentes com o histórico de transações da conta e do perfil da autora, a atrair a responsabilidade objetiva pelo ocorrido.

Em relação aos danos morais, a situação vivenciada pela requerente ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, existindo comprovação nos autos (fls. 326/327) de que houve negatização de seu nome, a despeito da ordem judicial proferida anteriormente (fls. 43/45), a qual deferiu o pedido de concessão de tutela de urgência.

E justamente em face da referida circunstância é que não se vislumbra ilegalidade alguma no arbitramento de multa cominatória para o caso de renitência da apelante na baixa da



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

negativação. A medida encontra amparo legal (art. 537, do CPC) e vale lembrar que a multa só incide em caso de descumprimento do preceito.

No tocante ao *quantum* fixado a título de indenização, é cediço que, para fixação do valor, deve o juiz levar em consideração, além dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a extensão do dano, as condições econômicas das partes e o grau de culpa do infrator, conforme exegese dos artigos 944 e 945 do Código Civil.

No caso em apreço, atento às circunstâncias e consequências do ato ilícito e ao defeito dos serviços prestados, aos critérios punitivo e compensatório, à capacidade econômica das partes, aos princípios da proporcionalidade e da proibição do enriquecimento sem causa, mostra-se condizente e razoável a manutenção do valor arbitrado na origem (R\$ 10.000,00), não estando caracterizado excesso ou ausência de proporcionalidade no tocante a esse aspecto.

Por fim, deixo de acolher o pedido de redução do valor relativo aos honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 20% do valor da condenação, eis que compreendido dentro dos parâmetros legalmente estabelecidos (art. 85, §2º do CPC).

Não havendo, destarte, elementos suficientes para infirmar a sentença recorrida, de rigor a sua manutenção, inclusive pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Deixo de majorar os honorários de sucumbência, eis que já fixados no teto legal.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos



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

consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**JORGE TOSTA**  
*Relator*