



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008576

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010251-02.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada THAYNARA LIMA MOREIRA.

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), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1010251-02.2024.8.26.0008

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADA: THAYNARA LIMA MOREIRA

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 29.345

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Cartão de débito/crédito - Transações - Empréstimo, compras e transferências - Reconhecimento de fraude - Valores - Não correlação ao perfil da autora - Serviço bancário - Má prestação - Réu - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei nº 8.078/90 e Súmula 479 do STJ - Sentença - Declaração de inexigibilidade do débito - Cabimento - Fundamento - Restabelecimento da situação patrimonial - **Sentença - Manutenção.**

Apelo do réu desprovido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: *“...Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o presente feito, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC, a fim de declarar a inexigibilidade do débito descrito da inicial, decorrente este de fraude, e condenar a parte ré a restituir os valores já pagos pela requerente (3 parcelas de empréstimo, que somam aproximadamente R\$ 1.628,77 e as transferências na quantia de R\$ 15.233,94), a serem verificados em cumprimento de sentença, com incidência de juros e correção monetária a partir do desembolso, aplicando-se os critérios dos arts. 389 e 406, ambos do CC, com a redação que lhes foi dada pela Lei 14.905/2024. Outrossim, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas do processo, bem como das verbas de sucumbência que fixo em 10% do valor da condenação, com incidência de juros e correção monetária a partir desta sentença, aplicando-se os critérios dos arts. 389 e 406, ambos do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código Civil, com a redação que lhes foi dada pela Lei 14.905/2024. Diante do não acolhimento dos danos morais, condeno a autora ao pagamento das verbas de sucumbência que fixo em 10% do valor da indenização pretendida com incidência de juros e correção monetária a partir desta sentença, aplicando-se os critérios dos arts. 389 e 406, ambos do Código Civil, com a redação que lhes foi dada pela Lei 14.905/2024. P.R.I.”. (fls. 258/261).

O réu apelou. Alega culpa exclusiva de terceiro. Sustenta a regularidade das transações bancárias, mediante utilização de cartão com chip e senha. Descabida a restituição dos valores. A sucumbência deve ser imposta à autora. Prequestiona a matéria. Pretende a reforma da sentença (fls.265/284).

A autora contrarrazoou (fls. 291/300).

É O RELATÓRIO.

A sentença declarou a inexigibilidade da dívida e impôs ao réu a restituição dos valores pagos pela autora de três parcelas de empréstimo no total de R\$ 1.628,77 e a restituição das transferências de R\$ 15.233,94, a serem verificadas em cumprimento de sentença, acrescidas de juros e correção monetária dos desembolsos.

Consta da causa de pedir: “...A Autora realizou uma negociação no site OLX, tratativa realizada através do chat e whatsapp referente a compra de um videogame Playstation 4. Ao chegar no local combinado por volta das 21h15min, foi surpreendida por 5 indivíduos armados. No local após a abordagem, foi determinado pelos ladroes que deitassem ao chão, e as senhas do celular e dos aplicativos bancários, tudo isso através de ameaças verbais e agressão física, tudo registrado no boletim de ocorrência eletrônico juntado aos autos. Após os meliantes evadirem-se do local através de uma viela existente no local, a Autora deslocou-se ao 72º Distrito Policial – Vila Penteado, onde foi orientada a retornar pra casa, entrar em contato com as agencias bancárias e cancelar todos os cartões bancário,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e ainda gerar o boletim de ocorrência através do site da policia civil via on line. Os assaltantes obviamente foram muito rápidos, pois desde o início da negociação através do site até a organização da quadrilha para o assalto, certo que tratou-se de um golpe, em minutos depois a quadrilha realizou várias transações bancárias, compras, empréstimos e ainda solicitaram dinheiro para os contatos através do whatsapp. Destaca-se, que a Demandante foi muito diligente e assim procedeu rapidamente entrando em contato com a central de atendimento ao cliente bloqueando a conta e os cartões depois do fato ter acontecido, conforme documento juntado aos autos. A Autora tentou recuperar o aparelho celular por meio do sistema Buscar, mas não obteve êxito, tendo logo em seguida dado o comando para que o seu Asus Pro MaxI fosse totalmente apagado remotamente. No dia seguinte, a Autora se dirigiu ao Shopping para pegar outro chip para habilitar a mesma conta em outro aparelho celular e logo em seguida recebeu uma ligação da sua gerente do Banco do Brasil, com a voz um pouco tensa, lhe perguntando se as transferências que haviam sido feitas na sua conta tinham sido feitas por ela. Disse que não, e ficou desesperada, bem como afirmou para ela que foi mediante FRAUDE e que era para cancelar tudo. Ela lhe disse que estava em contato com o setor de segurança do Banco em Brasília no telefone e que lhe retornaria. Ele perguntou para ela se mediante FRAUDE haviam feito muitas transferências, compras e empréstimos, conforme pode ser visto no extrato de sua conta bancária fraudada juntada aos autos: A Autora entrou em pânico, pois havia algum dinheiro na sua conta corrente como visto no extrato juntado aos autos, este era todo o dinheiro que tinha naquele momento, que seria destinado às suas contas mensais para sua subsistência. Basicamente todo o dinheiro era para isso. Além disso, ainda foi feito um empréstimo no valor de R\$ 124.668,00 (Taxa de juros: 2,39 por mês e IOF: R\$ 5.020,63), que também foi utilizado para ser sacado da Conta do Autor mediante FRAUDE, ou seja, o Banco do Brasil não tem nenhuma SEGURANÇA para proteger os seus clientes, pois permitiu estas transferências gigantescas para contas do próprio Banco do Brasil (que sequer foram bloqueadas depois pelo próprio Banco) e ainda este empréstimo sem nenhum consentimento por parte do Autor, ou seja, o Banco não possui nenhum controle de segurança, já que as transações foram realizadas por meios fraudulentos. O banco bloqueou a sua conta corrente e ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desbloqueá-la foi de imediato surpreendido pelo débito de 2 parcelas (R\$4.009,05 e R\$ 3.791,89) deste empréstimo indevido, vejamos: A Autora se dirigiu para sua agência e no caminho ligou para sua gerente que lhe orientou a ir na agência, mas também ligar na central de atendimento do banco e informar que aquelas transações não haviam sido feitas por ela. Imediatamente ela fez isso, conversou com o atendente e explicou para ele o que estava acontecendo. Depois de várias interações, confirmações e contestações o atendente fechou o atendimento. Neste momento ela já estava na agência, pegou uma senha e foi falando para os funcionários o que estava acontecendo antes mesmo de ser atendida. Um funcionário lhe orientou a esperar a atendente da mesa lhe chamar, ela lhe chamou, logo ele relatou os fatos. Pediu à ela para verificar se todos os acessos à sua conta estavam bloqueados e pediu para lhe dar um extrato da sua conta. Quando ela lhe entregou e viu o montante de dinheiro que havia sido transferido da sua conta, a mesma teve uma crise de ansiedade. Chorou bastante, a funcionária do banco, vendo seu desespero, lhe trouxe um lenço de papel e uma água com açúcar e ali ficou perplexa, desolada, transtornada por vários minutos. A gerente da Autora disse que ela foi vítima, mas o Banco nada fez para resolver a FRAUDE que o mesmo não deu causa, conforme descrito no boletim de ocorrência: Mesmo assim, NADA FOI FEITO para ressarcir o PREJUÍZO que a Autora sofreu por FRAUDE. Como resposta a reclamação feita em sua central, a Autora recebeu a seguinte resposta TOTALMENTE EVASIVA e sem nenhuma fundamentação: A gerente informalmente disse, por WhatsApp, que o Banco alega que foi por uso de senha, mas nada provou e mesmo que tivesse sido com Senha, surgem as seguintes dúvidas: 1 - Como conseguiram as senhas? Tudo isso tem provocado problemas de saúde a nível psiquiátrico na Autora, pois além de ter sido ROUBADO em plena rua pela quadrilha da OLX, a mesma também foi FRAUDADA em seu Banco. Destaca-se que, imediatamente, a parte Autora, informou que não tinha sido a mesma que tinha realizado referido empréstimo e demais movimentações, quando indagado por sua gerente. Ressalta-se que procedeu com as contestações, conforme orientações, perante o Banco do Brasil, que foram negadas, consoante resposta evasiva e simplória do Banco. A parte autora indignada, e concedendo mais uma chance ao BANCO do BRASIL recorreu diversas vezes a gerência, centrais de atendimento e ouvidoria do banco, mas NENHUMA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESPOSTA OBTEVE. Após peregrinações entre o BANCO do BRASIL, ligações contestando o EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS SEM SEU CONSENTIMENTO, a Parte Autora não teve outra alternativa a não ser a de procurar o judiciário. Diante de tais fatos, só podemos crer que a Parte Autora foi vítima de operações financeiras (EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS) realizadas sem sua autorização. Por certo, temos uma quadrilha especializada em entrar no sistema das Instituições bancárias, através do roubo de aparelho celular Asus (mesmo que apagados ou bloqueados remotamente como fez a Autora), como neste caso. Pois bem, entendemos que a responsabilidade é total do Banco do Brasil, pois mesmo tendo o celular roubado, a parte Autora tomou cautela de comunicar e bloquear o número na operadora e IMEI, do mesmo modo fez a comunicação à autoridade Policial lavrando BO. Sendo que o BANCO NUNCA/JAMAIS alertou ou orientou a parte Autora que em caso de roubo de aparelho celular que ela tinha aplicativos de acesso ao sistema bancário que seria necessário comunicar ao Banco. O Banco do Brasil sempre incentiva e até exige a utilização dos meios eletrônicos e aplicativos para operações, sempre evitando atendimento nas agências, mas óbvio que deve ter todas as medidas de segurança para resguardar seus consumidores, pois se incentiva o uso é porque deveria estar investindo em segurança, bem como se encontra lucrando com muito menos funcionários como é público e notório com o fechamento de inúmeras agências bancárias. Observe que a parte Autora juntou aos autos o extrato do resumo das autorizações, e no demonstrativo as operações demonstram que foram efetuadas após as 20hs, certamente que houve uma absurda vulnerabilidade do sistema de proteção e segurança do BANCO do BRASIL, que merecia NOTÍCIA DE CAPA DA REVISTA, pois os marginais conseguiram fraudar o sistema de proteção, e ainda realizaram operações que em muito superam o limite diário da movimentação permitida, FORA DO HORÁRIO BANCÁRIO. Em suma, não restam dúvidas da responsabilidade do BANCO do BRASIL em ressarcir o cliente consumidor lesado, inclusive tem o dever de ressarcir os Danos e transtornos causados e situação desagradável de brigar para receber de volta empréstimo e transações que não deu causa, INSERIDO SEU CPF. nos órgãos de proteção ao crédito SPC – SERASA. A parte Autora não pode arcar com o prejuízo ocasionado em sua conta por culpa da insegurança do Banco do BRASIL.” (fls.1/6).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora impugnou as transações. Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

Ocorreram três compras em 25.6.2021, de R\$ 1.000,00, R\$ 900,00 e R\$ 4.999,99, às 23h47, 23h49 e 23h51, no intervalo de quatro minutos, e transferências bancárias na mesma data e de empréstimo de R\$ 16.306,91 (fls.27/28 e 311/313). A autora lavrou boletim de ocorrência (fls. 18/21) e comunicou o fato ao réu.

Era de incumbência a checagem, em tempo real, da regularidade das transações. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo as operações, sobretudo pelas quantias consideráveis em exíguo período, fora do perfil da autora. Nesse aspecto reside a culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil). A responsabilidade também é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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.

O réu não protegeu a cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a 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.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

"GOLPE DA TROCA DE CARTÃO". AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. Sentença de improcedência, com conseqüente apelo da autora. Não ocorrência de fortuito externo. Caixa eletrônico, ainda que instalado nas dependências de mercado, incrementa a atividade explorada pelo banco, que deve responder pelos riscos de tal empreendimento. Hipermercado recorrido que aceitou a instalação de terminal eletrônico do Banco 24 Horas, disponibilizado pela corré TecBan, nas suas dependências, de modo a criar atrativo aos seus clientes, o que certamente lhe trouxe benefícios, aos quais corresponde, em contrapartida, o dever de cuidado e proteção dos seus fregueses. Legitimidade da Companhia Brasileira de Distribuição e da corré TecBan igualmente reconhecida, pois a máquina de

autoatendimento utilizada pela consumidora está situada nas dependências de um de seus estabelecimentos. Transações não autorizadas ou reconhecidas pela cliente. Contexto probatório a demonstrar o direito à devolução da quantia indevidamente utilizada da conta corrente. Responsabilidade solidária dos corréus recorridos, que não comprovaram a inexistência de defeito na prestação do serviço, nem a existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Dano moral. Ocorrência. Situação vivenciada pela autora apelante que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Transação bancária indevida que além de privá-la de importância significativa, causou diversos transtornos e desgastes para solução administrativa da questão, todas sem sucesso. Dano indenizável "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), em atenção às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico dos réus e em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia suficiente para reparar o abalo psicológico sofrido. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1092596-11.2022.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe da troca de cartões praticado por meliante contra o autor no recinto de caixa de

autoatendimento bancário situado no interior de supermercado. Solidariedade passiva de todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Reconhecimento da responsabilidade solidária do estabelecimento comercial em que instalado o caixa de autoatendimento e da empresa de tecnologia responsável por sua implantação e gerência. Saque no valor de R\$ 500,00 e compra indevida no valor de R\$ 3.500,00, além da quitação da primeira de 10 parcelas no de compra no valor de R\$ 9.000,00, realizada com o cartão de crédito do autor. Fato comunicado com presteza à autoridade policial e ao banco. Operações realizadas que destoaram do perfil do usuário do cartão. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Ordem de restituição dos valores das operações contestadas pelo usuário do cartão. Pedido inicial julgado procedente. Sentença em parte reformada. Recurso interposto pelo autor provido em parte, improvido o do banco. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso interposto pelo autor e negaram provimento ao recurso manifestado pelo banco.

(TJSP; Apelação Cível 1006246-17.2019.8.26.0038; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2020; Data de Registro: 27/11/2020).

PROCESSO - Rejeição da alegação de nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide. PROCESSO – Rejeição da arguição de ilegitimidade passiva arguida

pela ré Companhia Brasileira de distribuição. ATO ILÍCITO – Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço por ambos os réus, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, em valor expressivo e fora do perfil da parte autora portadora do cartão. RESPONSABILIDADE CIVIL - Caracterizado o defeito de serviço, consistente em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar, solidariamente, a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL – Manutenção da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$5.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento - O defeito de serviço e o ato ilícito, consistentes em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, configuram, por si só, fato gerador de dano moral, e apresentam gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, porquanto capaz de ofender a dignidade e a honra subjetiva dele. DANO MATERIAL - Manutenção

da r. sentença, na parte em que julgou procedente a ação para "condenar solidariamente, as rés ao ressarcimento de R\$5.252,54 (cinco mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos de real), mediante restituição e/ ou cancelamento de cobrança de empréstimos decorrentes do evento danoso, com atualização desde a data do evento danoso" - A realização de operações indevidas parte autora, em razão de defeito de serviço dos réus, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio da parte titular do cartão. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Manutenção da verba honorária fixada em favor do patrono da parte autora - A verba honorária assim arbitrada atende o disposto no art. 85, § 8º, do CPC/2015, com observância dos parâmetros indicados no § 2º, do mesmo artigo, e o montante fixado se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, no caso dos autos. Recursos desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1004736-51.2020.8.26.0161; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2022; Data de Registro: 22/02/2022)

Cabível a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição dos valores debitados para o restabelecimento da situação patrimonial.

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da indenização.

TAVARES DE ALMEIDA

RELATOR