



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000049531

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010444-43.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JONATHAN SILVÉRIO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 88

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1010444-43.2024.8.26.0161

COMARCA: DIADEMA

APELANTE(S): BANCO DO BRASIL S.A.

APELADO(S): JONATHAN SILVÉRIO DA SILVA

JUIZ (A) SENTENCIANTE: THIAGO DANTAS CUNHA NOGUEIRA DE SOUZA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO SERVIÇOS BANCÁRIOS. GOLPE DO "CHUPA-CABRA". FRAUDE OCORRIDA NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Apelação cível interposta pelo Banco-réu contra sentença que julgou procedente a ação, condenando-o ao ressarcimento dos danos materiais decorrentes de fraude bancária e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em analisar: i) ilegitimidade passiva; ii) a responsabilidade do réu pelos danos materiais e morais suportados pelo autor, em decorrência de transações fraudulentas realizadas em sua conta bancária; iii) valor arbitrado de indenização por dano moral e material.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. É plena a pertinência subjetiva do apelante a quem o apelado imputa responsabilidade pelos fatos narrados na petição inicial e os consequentes prejuízos, todos decorrentes de falha na prestação de serviços bancários, mediante aplicação da teoria da asserção.

4. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

5. A fraude foi cometida dentro da agência bancária da instituição ré por terceiro que se apresentou como funcionário, com uso de crachá e indicação de telefone afixado no local, gerando no consumidor legítima confiança na segurança do ambiente.

6. Cabia à instituição financeira demonstrar que adotou medidas mínimas de vigilância e prevenção, por exemplo, disponibilizando imagens das câmeras de segurança do

local, o que não foi feito.

7. O réu não comprovou a licitude das transações realizadas na conta bancária do autor, não se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

8. As transações impugnadas na conta bancária do autor não são legítimas, devendo ser mantida a condenação do réu ao pagamento de danos materiais, conforme determinado na sentença recorrida.

9. Há dano moral indenizável.

10. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00, quantia que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e cumpre as funções compensatória e pedagógica da indenização.

11. A correção monetária e os juros aplicados na sentença recorrida estão corretos.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

12. Recurso improvido.

Dispositivos relevantes citados:

Artigos 3º, 14 e 29 do Código de Defesa do Consumidor.

Artigos 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP; Apelação Cível 1005192-11.2024.8.26.0565; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025

TJSP; Apelação Cível 1003248-35.2024.8.26.0189; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025

TJSP; Apelação Cível 1012438-08.2024.8.26.0032; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2025; Data de Registro: 06/10/2025

TJSP; Apelação Cível 1000893-19.2025.8.26.0318; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2025; Data de Registro: 03/09/2025

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 342/346, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*: “*Ante o exposto, JULGO*

PROCEDENTES os pedidos deduzidos na inicial por **JONATHAN SILVERIO DA SILVA** em face de **BANCO DO BRASIL** e, por conseguinte, extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para: I) obrigar o réu a promover a regularização da conta bancária do autor, estornando os valores indevidamente debitados de sua conta corrente, na quantia de R\$ 113.366,05 (referente às transações bancárias alegadas fraudulentas fl. 51), acrescida de correção monetária desde a data de cada transação e juros de mora a partir da citação. II) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente a contar desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora a partir da citação.”.

O réu busca a reforma da sentença alegando, preliminarmente, a) ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta: b) ausência de falha, porque não houve retenção do cartão ou problema em terminal de autoatendimento, e as operações bancárias foram realizadas com uso de cartão e senha; c) excludente de ilicitude por prática de atos por terceiros; d) inexistência de ato ilícito imputável ao banco; e) ilegalidade quanto à obrigação de fazer consistente em obrigar o banco a regularizar a conta bancária do autor, estornando valores debitados; f) inexistência de dano moral; g) quantificação do dano, em caso de manutenção da sentença; h) juros e correção monetária; i) impossibilidade de eventual inversão do ônus da prova.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 391/408).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, do preparo (fls. 386/387) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Inicialmente, não merece prosperar a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*.

Assim o é, porque, à luz da denominada teoria da asserção ou *prospettazione*, as condições da ação – nestas incluída a legitimidade *ad causam* – devem ser aferidas a partir das afirmações deduzidas na petição inicial, de tal modo que a carência de ação deve ser reconhecida apenas e tão-somente quando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

possível constatar a ausência de uma das referidas condições em cognição não exauriente.

Neste sentido é a orientação do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“(…)

6. *As condições da ação são averiguadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade passiva 'ad causam', os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a inferência, em um exame puramente abstrato, de que o réu pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo do autor. (...)*” (STJ, REsp 1769520/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/05/2019, DJe 24/05/2019).

No caso dos autos, observa-se a pertinência subjetiva do apelante a quem o apelado imputa responsabilidade pelos fatos narrados na petição inicial e os consequentes prejuízos, todos decorrentes de falha na prestação de serviços bancários.

Quanto ao mérito, o recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

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

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência da consumidora frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, era dever do banco réu comprovar a regularidade da contratação dos empréstimos impugnados.

Embora o réu sustente as excludentes de: a) ausência de

falha, porque não houve retenção do cartão ou problema em terminal de autoatendimento; b) realização das operações bancárias com uso de cartão e senha; c) ilicitude praticada por terceiros; e d) inexistência de ato ilícito imputável ao banco, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, 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.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a

atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou

improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.". Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

Nesse contexto, incumbia ao réu comprovar a validade das transações bancárias realizadas na conta corrente do autor, o que não fez, não se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Conforme bem apontado pelo MM Juízo *a quo* na r. sentença recorrida, *in verbis*:

“Inicialmente, afirma o autor ser cliente do banco réu de longa data (conta corrente nº 55665, agência 1820). Narra, em seguida, que, no dia 17/06/2024, compareceu a uma agência do réu para realizar um saque, por meio do terminal de autoatendimento, quando seu cartão ficou retido na máquina, não conseguindo liberá-lo para concluir seu saque. Diante disso, afirma o autor ter conversado com pessoa devidamente trajada e identificada com o crachá do banco requerido para solicitar auxílio, sendo orientado a utilizar o telefone afixado na agência, a fim de que contactasse imediatamente o serviço de atendimento ao cliente.

Procedendo dessa forma, alega que foi direcionado a um atendimento eletrônico, no qual foram solicitadas informações de seu cartão e conta corrente e, posteriormente, orientado a proceder com o bloqueio do cartão e solicitação de um novo, o que teria sido imediatamente adotado. Um mês após o ocorrido, não tendo recebido o cartão novo, o autor aduz ter dirigido à agência, onde descobriu ter sido vítima de um golpe: foram realizadas diversas retiradas, pagamentos, TEDs e compras em sua conta corrente, totalizando um prejuízo de R\$ 113.366,05. Diante disso, o autor afirma que formalizou a contestação dos lançamentos, mas o banco réu teria negado efetuar a devolução dos valores contestados.”

A narrativa fática é clara: o golpe teria ocorrido no interior da agência bancária do réu no setor do terminal de autoatendimento, quando o cartão do autor ficou retido na máquina, oportunidade em que pessoa devidamente trajada e identificada com o crachá do banco se apresentou para auxílio.

O réu juntou aos autos apenas uma foto (fls. 74), com a indicação de que houve a “liberação do cartão” no terminal nº 7832/70961 da agência nº 1820, referente à conta nº 55665, cuja imagem não demonstra a liberação do cartão, pois contém apenas a face de duas pessoas em um ambiente que parece ser uma agência e informações sistemáticas produzidas de forma unilateral.

Ademais, o protocolo de atendimento de fls. 28 indica que a agência onde ocorreu o incidente é a de nº 6941, diferentemente da agência apresentada na foto pelo réu, e este tampouco demonstrou que as transações financeiras estavam dentro do perfil do autor a justificar o bloqueio da conta ou do cartão.

Além disso, intimado a esclarecer se possuía a filmagem da agência nº 6941 do dia e horário do fato para juntá-la aos autos, o réu permaneceu silente, deixando de apresentar prova de fácil obtenção do sistema de segurança das suas dependências físicas (fls. 326, 330 e 333).

Ademais, não procede a afirmação do réu no sentido de que não haveria como as transações impugnadas serem realizadas de modo fraudulento por terceiros por ser o cartão magnético com chip e por ser solicitada a

senha pessoal, diante dos recorrentes casos de fraude praticados nos terminais eletrônicos dos bancos, nos quais estelionatários usam mecanismo ardiloso para copiar a trilha do cartão e captar a senha dos clientes.

Ou seja: o réu não produziu prova mínima a demonstrar a inveracidade da narrativa fática do autor, notadamente de que a retenção do cartão e o atendimento por falsário (que se fez passar por funcionário) não se deram no interior da agência.

É patente o fortuito interno consistente na completa fragilidade da segurança do lugar e das máquinas e equipamentos vinculados à sua atividade fim. Não é só: há fortuito interno também porque os mecanismos de segurança do requerido não foram capazes de constatar e frear a prática de movimentações financeiras que discrepavam da normalidade da conta do requerente, em valores que superaram R\$ 113.000,00.

Não há nos autos qualquer elemento de prova a comprovar a existência de culpa do consumidor, exclusiva ou concorrente.

Dessa forma, as transações impugnadas na conta do autor não são legítimas, devendo ser mantida a condenação do réu ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 113.366,05, conforme determinado na sentença recorrida.

Quanto aos danos morais, estes restaram comprovados, diante da falha na prestação do serviço prestado pelo réu e do nexo de causalidade, configurando ato ilícito passível de indenização.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, *“se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado”* (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

Não há dúvida de que o autor sofreu este tipo de dano em virtude de transações bancárias fraudulentas na sua conta bancária,

independentemente de produção de qualquer prova da existência de prejuízos, por se tratar de dano moral *in re ipsa*. Os descontos indevidos em conta bancária, sem autorização do consumidor, configuram dano moral indenizável, nos termos do art. 54-G, incisos I a III, do CDC, pela violação à boa-fé objetiva e pelo desvio do tempo produtivo da consumidora.

Considerando as condições pessoais dos litigantes e a baixa repercussão do fato na vida do requerente, o valor de indenização por dano moral fixado em R\$ 5.000,00 deve ser mantido.

No sentido do reconhecimento da responsabilidade objetiva de instituições bancárias em hipótese igual à destes autos, confirmam-se os seguintes julgados, *in verbis*:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO "CHUPA-CABRA". FRAUDE OCORRIDA NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pela instituição financeira ré contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, condenando o banco ao ressarcimento dos danos materiais decorrentes de fraude bancária e ao pagamento de R\$3.000,00 a título de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões centrais em discussão: (i) verificar se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude cometida por terceiro dentro de agência bancária; e, (ii) analisar se houve falha na prestação do serviço bancário que justifique a reparação por danos materiais e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o CDC (Súmula 297 do STJ), inclusive quanto à inversão do ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica do consumidor. 4. A fraude foi cometida dentro da agência bancária da instituição ré, por terceiro que se apresentou como funcionário, com uso de crachá e indicação de telefone afixado no local, gerando no consumidor legítima confiança na segurança do ambiente. 5. Cabia à instituição financeira demonstrar que adotou medidas mínimas de vigilância e prevenção, por exemplo, disponibilizando imagens das câmeras de

segurança do local, o que não foi feito. A omissão em apurar os fatos e comprovar a autenticidade das transações evidencia falha no dever de segurança e caracteriza fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, atraindo o dever de ressarcir o autor. 6. O dano moral é evidente, pois o golpe ocorreu nas dependências da agência bancária, ambiente que deve oferecer segurança ao consumidor, e resultou na completa subtração do saldo disponível em conta. Ademais, o valor fixado em R\$ 3.000,00 mostra-se proporcional e adequado, considerando a extensão do dano e a finalidade punitivo-pedagógica da condenação. IV. DISPOSITIVO 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CC, art. 434; CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 3º; CPC, art. 85, § 11; RITJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; TJSP, Apelação Cível 1051265-15.2023.8.26.0100, Rel. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 27/06/2024; TJSP, Apelação Cível 1002046-70.2022.8.26.0002, Rel. Flávio Cunha da Silva, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 26/09/2023; TJSP, Apelação Cível 1004817-39.2021.8.26.0266, Rel. Walter Barone, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 07/08/2022.” (TJSP; Apelação Cível 1005192-11.2024.8.26.0565; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025).

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO "CHUPA-CABRA". CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA DE SEGURANÇA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação indenizatória proposta por consumidora que teve seu cartão bancário retido em caixa eletrônico e, após receber ajuda de terceiro, foi vítima de fraude com a contratação de empréstimos e movimentações não autorizadas em sua conta. Pleiteou a declaração de inexistência dos contratos, restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. A sentença reconheceu a fraude e determinou a devolução dos valores, mas negou o dano moral. Recorreu a autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se a falha de segurança do banco, que permitiu a realização de contratos e movimentações financeiras fraudulentas na conta da autora, enseja a condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva por defeitos relativos à prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula n. 479 do STJ. 4. A falha de segurança da instituição financeira, que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimos em nome da autora, caracteriza defeito na prestação do serviço e enseja reparação. 5. A autora sofreu evidente abalo moral diante dos descontos indevidos incidentes sobre benefício previdenciário e da necessidade de adoção de medidas judiciais para resolver a situação, o que gera angústia presumida. 6. A indenização por danos morais deve ser fixada de forma proporcional e razoável, observando-se o grau de culpa do fornecedor, a condição da vítima e o caráter pedagógico da medida, conforme entendimento consolidado no STJ. 7. A quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequada para cumprir as funções compensatória e inibitória da reparação moral, diante das particularidades do caso concreto. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso provido para condenar a parte ré à indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Tese de julgamento: A) A instituição financeira responde objetivamente por falha de segurança que possibilita a realização de operações bancárias fraudulentas em nome do consumidor. B) O dano moral decorrente de descontos indevidos sobre verba alimentar e da necessidade de adoção de medidas judiciais é presumido. C) O valor da indenização deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, e 14; CC, arts. 389, 404 e 406, com redação da Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 326 e 479; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000.” (TJSP; Apelação Cível 1003248-35.2024.8.26.0189; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – "GOLPE DO CHUPA-CABRA". Retenção indevida de cartão em caixa eletrônico e realização de operações fraudulentas. Relação de consumo caracterizada. Aplicação do CDC e da Súmula 297 do STJ. Responsabilidade

solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento (art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, do CDC). Falha na prestação de serviços evidenciada, diante da vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de mecanismos de segurança aptos a coibir transações incompatíveis com o perfil do consumidor. Configuração do dano moral diante dos transtornos e violação de direitos da personalidade. Quantum indenizatório fixado em R\$ 7.000,00, valor compatível com a gravidade do dano e função punitivo-compensatória. RECURSOS DOS RÉUS DESPROVIDOS. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012438-08.2024.8.26.0032; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2025; Data de Registro: 06/10/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROVIMENTO DO RECURSO. I. Caso em exame A sentença julgou improcedente o pedido de indenização formulado pelo autor, que foi vítima do "golpe do falso funcionário" dentro de uma agência bancária. O autor recorreu, alegando que o crime foi cometido com a utilização de um dispositivo "chupa-cabra" e que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança, especialmente por não ter um funcionário presente para auxiliá-lo. Ele pleiteia a responsabilização do banco por danos materiais e morais. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos materiais e morais sofridos pelo autor, em decorrência de fraude praticada por terceiro, mediante falha de segurança no ambiente de sua agência, o que configuraria fortuito interno. III. Razões de decidir 3. Aplica-se ao caso a Teoria da Responsabilidade Objetiva do fornecedor, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, na qual o fornecedor de serviços responde pelos danos decorrentes do risco de sua atividade. 4. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial Repetitivo 1.197.929/PR e na Súmula 479, consolidou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento. 5. A fraude,

ocorrida dentro da agência bancária, com a utilização de dispositivo "chupa-cabra" e a atuação de um falso funcionário, configura falha na segurança e no dever de vigilância da instituição, que não disponibilizou qualquer empregado para orientação e assistência. 6. A falha de segurança do banco é evidenciada pela falta de controle sobre o ambiente interno da agência, permitindo a atuação de criminosos e a manipulação de clientes vulneráveis, como o autor, que é pessoa idosa e com pouca familiaridade com dispositivos eletrônicos. 7. O dano moral é evidente e se comprova por si só, uma vez que o episódio causou transtornos e abalos que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, especialmente considerando o considerável valor das operações e a recusa do banco em resolver o problema administrativamente. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiros dentro de suas agências, uma vez que tais eventos constituem fortuito interno, inerente ao risco do negócio. 2. A ausência de medidas de segurança e vigilância eficazes, que permitam a atuação de criminosos em terminais de autoatendimento, configura falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar por danos materiais e morais." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR e Súmula 479." (TJSP; Apelação Cível 1000893-19.2025.8.26.0318; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2025; Data de Registro: 03/09/2025).

Por fim, a correção monetária e os juros aplicados na sentença recorrida estão corretos.

Destarte, o não provimento do recurso é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu para 15% sobre o valor atualizado da condenação, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator