



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000036271

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010947-43.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada HELEN JACQUELINE BITTENCOURT DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1010947-43.2024.8.26.0071

Comarca: Bauru

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado(a): HELEN JACQUELINE BITTENCOURT DE LIMA

Juiz(a): Dr(a). Jayter Cortez Junior

Voto nº: 00.297

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. 1. Apelação contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. A sentença reconheceu a relação de consumo e a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança do serviço bancário, bem como determinou a restituição de valores e indenização por danos morais. 2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário; (ii) avaliar se a resolução administrativa foi suficiente para elidir os danos materiais; e (iii) analisar a configuração de danos morais e a adequação do quantum indenizatório. 3. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, baseada na teoria do risco do empreendimento, conforme o artigo 14 do CDC. A fraude praticada por terceiros não exime o banco do dever de indenizar, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A alegação de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não prospera, pois não se nega o acesso indevido e inautorizado à conta da autora. 5. Os valores, todavia, foram estornados, mesmo que de forma tardia. 6. Os danos morais são evidentes, devido à falha na segurança e aos transtornos causados à consumidora. 7. Dá-se parcial provimento ao recurso, tão somente para afastar a condenação por danos materiais.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 157/162, que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

O magistrado de primeiro grau fundamentou sua decisão no reconhecimento da relação de consumo e na responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula

479 do Superior Tribunal de Justiça. O juízo *a quo* consignou que houve falha na segurança do serviço bancário, permitindo a realização de operações fraudulentas (empréstimos, saques de aplicações, transferências PIX e pagamentos) por terceiros. Pontuou que, embora o banco réu tenha procedido ao cancelamento administrativo de parte das operações e realizado estornos, não houve a restituição integral dos valores, permanecendo pendente a devolução da quantia de R\$ 7.047,00 referente a aplicações financeiras subtraídas.

Diante disso, a sentença declarou a nulidade dos contratos e operações impugnadas e condenou o réu a: (i) restituir os valores indevidamente debitados e ainda não ressarcidos, notadamente o importe de R\$ 7.047,00; e (ii) pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). A verba honorária sucumbencial foi arbitrada em 15% (quinze por cento) do total da condenação.

Sustenta o apelante que houve resolução administrativa da questão em 29/04/2024, ocasião em que acatou a contestação da recorrida, cancelou os contratos e ressarciu os valores, agindo em exercício regular de direito. Defende a inexistência de falha na prestação do serviço e a culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, invocando as excludentes do artigo 14, § 3º, do CDC. Aduz que a recorrida não comprovou o fato constitutivo de seu direito e que não restaram demonstrados os danos materiais, apresentando cálculos e "prints" de tela para sustentar que houve crédito de R\$ 10.563,66 em favor da autora. Insurge-se contra a condenação por danos morais, classificando o ocorrido como mero aborrecimento e, subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório, considerando-o excessivo e fonte de enriquecimento sem causa. Por fim, pugna pela redução dos honorários advocatícios.

A parte apelada foi intimada, mas não apresentou contrarrazões.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da

instituição financeira por transações bancárias contestadas pela consumidora (empréstimos, transferências e pagamentos não reconhecidos), supostamente decorrentes de fraude praticada por terceiros. Cinge-se a análise recursal a verificar: (i) se houve efetiva falha na prestação do serviço bancário; (ii) se a resolução administrativa alegada pelo banco foi suficiente para elidir os danos materiais, especificamente quanto ao saldo de aplicações financeiras apontado na sentença; e (iii) a configuração de danos morais indenizáveis e a adequação do *quantum* fixado em primeira instância.

Há relação de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento (artigo 14 do CDC). 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.

No caso em apreço, restou incontroverso que a conta da recorrida foi alvo de movimentações atípicas e não reconhecidas, caracterizando fortuito interno. A fraude praticada por terceiros no âmbito das operações bancárias não exime o banco do dever de indenizar, uma vez que tal risco é inerente à atividade desenvolvida. Este é o entendimento consolidado na 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*".

O apelante sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Tal alegação, entretanto, não prospera. A própria conduta do banco, ao proceder administrativamente ao cancelamento de contratos e estorno de valores, indica que houve reconhecimento tácido da falha na segurança de seus sistemas. E, ainda que isso não tivesse ocorrido, conforme exposto na sentença, não foi negado que houve, de fato, acesso indevido à conta da

requerente.

Quanto aos danos materiais, a r. sentença identificou que, não obstante os estornos realizados, permaneceu um prejuízo residual suportado pela autora. O magistrado sentenciante consignou que "*embora o réu tenha procedido ao estorno de parte dos valores, não houve restituição integral, pois permanece pendente a devolução das quantias das aplicações, ou seja, R\$ 7.047,00*". Em suas razões recursais, porém, o recorrente alega que ressarciu integralmente a autora, apresentando telas sistêmicas para demonstrar suas alegações.

De fato, o documento de fls. 127/128 indica que houve o estorno dos valores. Parte desse montante foi estornado (já que havia sido creditado em sua conta por decorrência de empréstimos firmados pelo golpista), permanecendo o valor de R\$ 3.858,76, o qual foi, em seguida, aplicado. A quantia efetivamente retirada da conta da autora, portanto, foi devolvida, mesmo que semanas após os fatos descritos na inicial.

Observo, ainda, que o salário da autora já havia sido retirado de sua conta em momento anterior. Sua conta iniciou o dia da invasão (12/04/2024) zerada (fls. 46 e 127), tendo sido creditado, antes da fraude, apenas quantia proveniente de aplicação em renda fixa, no valor de R\$ 1.401,00 e, ainda no mesmo dia, o valor de R\$ 1.792,89, proveniente, ao que tudo indica, de outra aplicação. O aluguel foi recebido após a concretização do golpe (fls. 47 e 127).

No que tange aos danos morais, todavia, sua ocorrência é inegável e decorre da própria falha na segurança bancária e dos transtornos causados à consumidora. A situação vivenciada pela recorrida ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Houve bloqueio indevido da conta e subtração da totalidade da quantia nela disponível, com utilização do cheque especial. A autora viu-se privada de seus recursos financeiros, teve sua conta imobilizada, impedindo o pagamento das despesas dos dias subsequentes, e foi obrigada a despender tempo e esforço para solucionar o problema, tanto na esfera administrativa quanto na judicial.

A fixação da indenização, por sua vez, deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo à sua dupla função:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensar a vítima e desestimular o ofensor a reiterar a conduta ilícita, sem ensejar enriquecimento sem causa. Considerando a capacidade econômica do apelante (instituição financeira de grande porte), a gravidade da falha (múltiplas operações fraudulentas, sem demonstração de qualquer conduta da requerente que tenha dado azo à fraude) e a extensão do dano (privação de recursos essenciais), entendo que o valor fixado na sentença mostra-se adequado. Não há falar, portanto, em sua redução.

Por fim, com relação aos honorários, observo que o percentual definido na sentença será aplicado sobre o "total da condenação". Trata-se, portanto, de quantia adequada, considerando o disposto no art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil.

A sucumbência, no mais, com a exceção da base de cálculo dos honorários sucumbenciais (que deverá corresponder, somente, à indenização por danos morais), permanece inalterada, tendo em vista que a devolução dos valores e o cancelamento dos contratos somente se deu após o ajuizamento desta demanda.

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, tão somente para afastar a condenação por danos materiais.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator