



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000255641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011304-95.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada ROSANGELA BERTOIGNA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 24 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1011304-95.2024.8.26.0047.

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Rosangela Bertogna

Ação: Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Assis

Juiz de 1ª instância: Diogo Porto Vieira Bertolucci

Voto nº 6488

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – INDENIZAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – SAQUES E TRANSFERÊNCIA NÃO AUTORIZADOS. I – CASO EM EXAME: Ação de indenização por danos materiais e morais em razão de fraude bancária que resultou na subtração de R\$ 9.999,56 da conta corrente da autora, mediante saques presenciais e transferência eletrônica realizados em Niterói/RJ enquanto ela se encontrava comprovadamente em Assis/SP. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Saber se houve falha no sistema de segurança da instituição financeira apta a atrair sua responsabilidade objetiva e se os fatos configuram dano moral indenizável. III – RAZÕES DE DECIDIR: As transações foram realizadas em localidade distante da residência da autora, de forma sequenciada, em curto espaço de tempo e em valores incompatíveis com seu perfil, caracterizando fortuito interno (Súmula 479/STJ) e falha no sistema antifraude do banco. Os danos morais, contudo, não restaram configurados, ante a ausência de repercussão negativa na esfera

extrapatrimonial da consumidora. IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido para afastar a condenação em danos morais, com redistribuição da sucumbência. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias que caracterizem fortuito interno, mas o dano moral demanda comprovação de efetiva lesão à esfera extrapatrimonial do consumidor. Legislação relevante: arts. 14, caput, § 1º e § 3º, II, e 6º, VIII, do CDC; arts. 186, 927 e 944 do CC; arts. 487, I, e 85, § 11, do CPC. Precedentes: Súmulas 297, 479 e 54 do STJ; Tema 1059/STJ.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 184/189, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC, para: (b) condenar o réu a proceder ao reembolso de qualquer quantia descontada indevidamente da conta bancária da parte autora, corrigido monetariamente com juros de mora desde a citação; e (c) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente desde a data da sentença e de juros de mora desde a data do evento. Condenou o réu, ainda, ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

O banco réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que (fls. 193/217): (i) em sede de

preliminar, sua ilegitimidade passiva ad causam, ao argumento de que não possui qualquer relação com o suposto terceiro estelionatário, cabendo a prevenção de crimes às autoridades policiais, e que a responsabilidade solidária não se presume; (ii) no mérito, a inexistência de falha na prestação de serviços, porquanto as transações foram realizadas mediante utilização de cartão com chip e senha pessoal e intransferível, o que, à luz do entendimento firmado pelo STJ no REsp 1.633.785/SP, afastaria a responsabilidade da instituição financeira quando a autora não comprova conduta negligente do banco; (iii) a alegação de que o conceito de "movimentação atípica" é subjetivo e não existe obrigação contratual de monitoramento do perfil de consumo do cliente; (iv) a configuração de culpa concorrente da apelada, uma vez que teria facilitado o acesso de terceiros às suas credenciais bancárias; (v) a inexistência de danos materiais ante a ausência de conduta ilícita imputável ao banco; (vi) a não configuração de danos morais, ou, subsidiariamente, a redução do quantum arbitrado de R\$ 8.000,00 para valor mais módico, por ser desproporcional e gerar enriquecimento sem causa; e (vii) a inversão da sucumbência.

Tempestivas, comprovado o preparo pelo réu (fls. 229), vieram aos autos contrarrazões da autora (fls. 223/227).

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade e do regular recolhimento do preparo recursal, de rigor o conhecimento do

recurso interposto, na forma do art. 1.010, § 3º, do CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, caput, do CPC.

Preliminarmente, rejeita-se a tese de ilegitimidade passiva suscitada pelo réu.

A alegação de que a instituição financeira não teria qualquer relação com o ato praticado pelo estelionatário e de que a responsabilidade seria de terceiros e da vítima, consubstanciada na discussão sobre fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, cuida de matéria atinente ao mérito, com ele confundindo-se, razão pela qual será apreciada no momento oportuno.

Nesse sentido, o banco réu, na condição de prestador do serviço bancário utilizado pela autora, ostenta legitimidade passiva para responder pela reparação dos danos decorrentes de eventuais falhas em sua prestação, sendo a relação jurídica de direito material entre as partes suficiente para tanto.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais pela qual a autora Rosângela Bertogna alega ter sido vítima de fraude bancária em 06 de setembro de 2024, ocasião em que terceiros realizaram, presencialmente, dois saques consecutivos em caixas eletrônicos localizados na cidade de Niterói/RJ, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 3.000,00, além de transferência eletrônica de R\$ 4.999,56

para pessoa identificada como "Glauco Marcos Mar", totalizando R\$ 9.999,56 subtraídos de sua conta corrente junto ao Banco do Brasil, Agência 6570, sem sua autorização ou participação. A autora comprovou encontrar-se em Assis/SP no dia dos fatos, com registro de atendimento em salão de beleza e compras no supermercado Super Muffato naquela cidade, rede inexistente no Estado do Rio de Janeiro. Narra que, ao tentar acessar o aplicativo bancário no final do mesmo dia, encontrou a conta bloqueada; que na segunda-feira seguinte, 09/09/2024, ao comparecer à agência, foi informada das operações fraudulentas e orientada a formalizar contestação por escrito; que o banco recusou o estorno administrativamente, sob o argumento de que as transações foram realizadas com chip e senha pessoal; e que, após boletim de ocorrência lavrado em 12/09/2024 e reclamação formal pelo número 0800, ainda assim não obteve solução administrativa. Pretende a restituição dos valores subtraídos, devidamente atualizados, e indenização por danos morais equivalente ao dobro do prejuízo material.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as instituições financeiras corréis como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo

estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cediço, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

A análise do conjunto fático-probatório demonstra, de forma indubitosa, a ocorrência de fortuito interno.

Com efeito, as transações fraudulentas foram realizadas presencialmente em caixas eletrônicos situados na cidade de Niterói/RJ, município integralmente distinto da residência da autora, Assis/SP, no mesmo dia em que esta comprovadamente se encontrava nesta última cidade, conforme demonstram os comprovantes de frequência ao salão de beleza e de compras no supermercado Super Muffato, rede sem filiais no Estado do Rio de Janeiro. Há, portanto, impossibilidade física e geográfica de a autora ter realizado os saques impugnados, circunstância que, por si só, afasta qualquer cogitação de culpa exclusiva de sua parte.

Some-se a isso que as transações impugnadas destoam flagrantemente do perfil de movimentação da consumidora. Com efeito, os saques de R\$ 2.000,00 e R\$ 3.000,00, realizados de forma consecutiva, e a transferência eletrônica de R\$ 4.999,56, perfazendo o total de R\$ 9.999,56 em um único dia, representam valores expressivos que não condizem com o perfil módico de transações financeiras da consumidora.

Diante disso, o modo como foram

realizadas as transações, ou seja, em elevados valores e seguidamente, em curto espaço de tempo, não é usual ao perfil da consumidora, o que demandava atitude preventiva, com o bloqueio das operações, para fins de verificação e segurança. Logo, não é caso de reconhecimento da culpa exclusiva da parte autora, como defendido pela apelante em seu recurso (CDC, art. 14, §3º, inciso II).

Diferentemente do que faz crer a instituição financeira ré, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, impedindo as transações notoriamente suspeitas na conta bancária e detectando a fraude bancária, notadamente à vista de seu domínio do perfil e histórico de transações da cliente. Assim, tal cenário indica a vulnerabilidade do sistema da própria instituição financeira, fato que facilitou a fraude em questão. Logo, não é caso de reconhecimento da culpa exclusiva da parte autora, como defendido pelo banco em seu recurso (CDC, art. 14, §3º, inciso II).

Restou verificada, assim, a falha no sistema de segurança da instituição financeira ré, que não providenciou nenhuma forma de cautela e confirmação, mesmo diante da sequência de operações suspeitas, todas realizadas em curto espaço de tempo, que evidentemente destoam do perfil de atividade da consumidora.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de

transações vultosas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - *Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023*)

Em virtude da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger a instituição e a seus consumidores, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos deste E. TJSP:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.
Transferência via Pix. Improcedência. Inconformismo do autor. Transação bancária, com utilização de cheque especial, não autorizada. Réu não comprovou a

responsabilidade do requerente. Demonstrada a vulnerabilidade do sistema de segurança das operações do banco. Hipótese de fortuito interno, com aplicação da teoria do risco do negócio. Responsabilidade objetiva, prescindindo de demonstração da culpa do cliente. Inteligência da Súmula 479 do E. STJ. Devolução da quantia subtraída da conta corrente com correção monetária a contar do desconto indevido e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Ônus sucumbenciais a cargo do demandado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021813-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e reparação por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Inépcia da inicial não constatada. Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária do requerido e transferiram vultosa quantia por intermédio da ferramenta "PIX". Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna dos bancos caracterizada - Realização de PIX com transferência

de quantias em favor de terceiros sem o consentimento do correntista. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Transferências bancárias além de destoarem do padrão de consumo do correntista, também apresentou nítido perfil fraudulento. Ressarcimento integral dos valores descontados do autor. Incidência dos juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual. Entendimento firmado pela súmula 54 do STJ. Dano moral configurado. Sentença mantida, com majoração da verba honorária de sucumbência. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011183-73.2022.8.26.0003; Relator (a): Fátima Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

Por isso, entendo pela manutenção da r. sentença que condenou o réu à restituição dos valores subtraídos indevidamente da conta bancária da autora.

No tocante à indenização por danos morais, embora reconhecida a falha na segurança e na prestação de serviços da ré, tenho que os fatos narrados pela autora não caracterizam ofensa à sua órbita imaterial, não tendo ocasionado nenhum desdobramento, sendo insuficientes para abalar algum

bem da personalidade, não atingindo a moralidade, a personalidade e a afetividade da pessoa.

Com efeito, a parte autora não evidencia que houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária pela ausência do valor transferido indevidamente, desconto em conta salário ou cobrança de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... **“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”** ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câmara - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *"Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do***

Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (“in” Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao autor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: “...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação” (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: “...como regra geral, devemos ter presente que a

inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Nesse viés o seguinte aresto do E. TJSP:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA (GOLPE DO PIX) – PROCEDÊNCIA PARCIAL – RECURSO DE AMBAS AS PARTES - CABIMENTO PARCIAL APENAS DO RECURSO DA AUTORA – Falha na prestação de serviços da instituição financeira – Transações que se mostravam incompatíveis com o perfil de gastos da autora - Responsabilidade objetiva do réu - Inteligência do artigo 14, do CDC - Aplicação da Súmula 479 do STJ – Devolução simples do valor - **Dano moral não configurado - Não comprovação de eventual inserção do nome da autora em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, ou exposição a vexame, constrangimento ou qualquer outra circunstância que tenha ensejado repercussão negativa do seu nome - Débitos sub judice que ocasionaram o saldo negativo da**

conta corrente da autora - Devolução dos respectivos encargos incidentes que é de rigor. Sentença reformada em parte para incluir na condenação a restituição de todos os encargos incidentes na conta corrente da autora, gerados em decorrência dos débitos reconhecidos como fraudulentos. Recurso da autora parcialmente provido e recurso adesivo do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007627-53.2022.8.26.0071; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024).

Centrado nesses parâmetros, tenho que o entendimento exarado na sentença merece reforma nesse aspecto, a fim de julgar improcedente o pedido de dano moral formulado pelo autor.

Parcialmente provido o recurso, há de se proceder à redistribuição dos ônus sucumbenciais, devendo cada parte arcar com metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado no qual cada parte sucumbiu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu, nos termos acima expostos.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, §



11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”

JOÃO BATTAUS NETO

Relator