



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000331302

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012305-12.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARA MARCONDES DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1012305-12.2025.8.26.0361

Comarca: Mogi das Cruzes – 5ª Vara Cível

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Mara Marcondes dos Santos

MM. Juiz: Guilherme Lopes Alves Pereira

VOTO 13051

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. NULIDADE DO CONTRATO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL. TUTELA DE URGÊNCIA. PROCEDÊNCIA. GOLPE.

I. CASO EM EXAME.

1. Ação declaratória de nulidade de contrato c.c. repetição de indébito, indenização por dano moral e tutela de urgência, julgada procedente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A discussão consiste em verificar: a) preliminares de inépcia da inicial e falta de interesse; b) legalidade da contratação; c) inexistência de conduta ilícita, a justificar a condenação no dano moral, e, alternativamente a redução do quantum; d) não comprovação do dano material, e realização das operações com autorização do cliente; e) afastamento ou redução da verba honorária.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. PRELIMINAR DE INTEMPESTIVIDADE DO RECURSO. Afastada. Disponibilização da r. sentença durante o período de recesso forense (CPC/15, art. 220). Contagem do prazo que se inicia no primeiro dia útil seguinte, com exclusão do primeiro dia e inclusão do último (CPC/15, art. 224).

4. PRELIMINAR DE INÉPCIA. Afastada. Inicial que está de acordo com os arts. 319 e 320 do CPC/15. Juntada de toda documentação essencial à propositura da ação, que busca a declaração de nulidade das operações realizadas em golpe.

5. PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE. Afastada. Desnecessidade de prévio esgotamento da via administrativa. Princípio da inafastabilidade da jurisdição e violação ao acesso à tutela jurisdicional (CF/88, art. 5º, inc. XXXV). Interesse de agir configurado.

6. CONCAUSA. Configurada. De um lado, a conduta da parte autora viabilizou o golpe, com a entrega de seu cartão de crédito a terceiros, permitindo a realização de transações (contratação de empréstimo, compras nos cartões de crédito e transferência bancárias). De outro lado, a instituição bancária falhou em seu sistema de segurança, viabilizando a fraude, eis que: a) não

verificou o perfil sugestivo de fraude (alto valor das transações, operações sequenciais feitas em dois dias); b) não efetuou o bloqueio preventivo das operações em conta de pessoa idosa e hipervulnerável. Embora a concorrência de condutas (concausa) não afaste a responsabilidade objetiva das Instituições Financeiras (CDC, art. 14, § 3º; STJ, Súmula 479), a sua materialização é relevante para “valorar” a indenização por dano material (CC/02, art. 945), que, diante das circunstâncias do caso, deve ser reduzida em 50%.

7. DANO MORAL. Mantido. Autora vítima de golpe, que sofreu desfalque em conta bancária, comprometendo a sua subsistência. Abalo suficiente ao direito da personalidade da parte autora, para materializar o dano moral. Redução, porém, em 50%, em razão da concausa.

IV. DISPOSITIVO.

8. Recurso provido em parte.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de contrato c.c. repetição de indébito, indenização por dano moral e tutela de urgência que MARA MARCONDES DOS SANTOS move em face de BANCO DO BRASIL S/A, julgada PROCEDENTE para, confirmada a tutela de urgência, tornando-a definitiva: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 185119313, devendo a parte ré se abster de efetuar cobranças relativas a esse contrato e restituir eventuais descontos das parcelas; b) condenar a ré a restituir o valor de R\$ 230.300,00 (referente à soma das transferências TED de R\$ 217.000,00 e compras no cartão de crédito de R\$ 13.300,00, caso já quitadas), quantia a ser acrescida de correção monetária pelo IPCA, a contar da data do desembolso indevido, e juros de mora, calculados pela taxa legal (Selic deduzido o IPCA), a contar da data do trânsito em julgado da sentença, e caso as compras do cartão não tenham sido pagas, foi declarada sua inexigibilidade; d) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral fixado em R\$ 5.000,00, quantia a ser acrescida de correção monetária pelo IPCA, a contar da data da sentença (Súmula 362/STJ), e juros de mora, calculados pela taxa legal (Selic deduzido o IPCA), a contar da data do evento danoso (Súmula 54/STJ). Diante da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da

parte adversa, fixada em 10% sobre o valor da condenação.

Apelo do Banco alegando: a) inépcia da inicial pela ausência de documentos essenciais, e falta de interesse de agir; b) ausência dos pressupostos para o deferimento da tutela de urgência e revogação da multa fixada sem limitação, ou sua redução; c) legalidade da contratação questionada, realizada mediante utilização de senha e/ou biometria para confirmação; d) inexistência de conduta ilícita, a justificar a condenação no dano moral, e, alternativamente a redução do *quantum*; e) não comprovação do dano material, e realização das operações com autorização do cliente; f) não foram preenchidos os requisitos para a fixação de honorários, alternativamente requer a fixação dos honorários em grau mínimo.

Houve contrarrazões, com preliminar de intempestividade da apelação (fls. 186/195).

É o relatório.

1. Objeto recursal

Alega a parte autora que é pessoa aposentada, com 75 anos de idade, portadora de enfermidades, e que foi vítima de golpe articulado por estelionatários, que se passaram por agentes da Polícia Civil, convencendo-a a colaborar com fictícia apuração policial, ocasião em que entregou seus cartões bancários a um motoboy e ainda compareceu à agência do Banco do Brasil para realizar movimentações financeiras absurdamente fora de seu padrão. Afirma que, em dois dias (16/7/2025 e 17/7/2025), foram realizadas transferências via TED no total de R\$ 217.000,00, bem como a contratação de empréstimo pessoal de R\$ 65.000,00, e ainda compras no cartão de crédito no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 13.000,00. Invoca as disposições do CDC e a inversão do ônus da prova. Sustenta a falha na prestação dos serviços do Banco, em não identificar e bloquear as movimentações fraudulentas, notoriamente atípicas. Aduz que a sua manifestação de vontade não pode ser considerada válida. Requer, assim, em sede de tutela de urgência, a declaração imediata de nulidade do contrato firmado mediante coação e vício de vontade; no mérito, requer a procedência da ação para declaração de nulidade do contrato celebrado em 17/7/2025, com a condenação da ré a restituição integral dos valores transferidos (TED de R\$ 120.000,00 e de R\$ 97.000,00) e das compras efetuadas no cartão, acrescidos de juros e correção monetária, bem como a condenação da ré no dano moral suportado, estimado em R\$ 50.000,00.

A tutela de urgência foi deferida parcialmente para a suspensão dos descontos referentes ao empréstimo discutido (fls. 64/65).

A parte ré, em sua defesa, alegou, em preliminares, ausência de documento indispensável; ausência dos requisitos legais para a concessão da tutela de urgência; afastamento ou redução da multa; impugnação à gratuidade de justiça. No mérito, sustentou a inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, afirmando que ocorreu culpa exclusiva da vítima e de terceiro, anotando que as transações foram realizadas mediante utilização de cartão e senha pessoal. Impugnou o pedido condenatório pelos danos materiais, bem como pelo dano moral, que afirmou inexistir. Requereu a improcedência.

A ação foi julgada procedente. Insurgência recursal da ré alegando: a) inépcia pela ausência de documentos essenciais e falta de interesse de agir; b) ausência dos pressupostos para o deferimento da tutela de urgência e revogação da multa fixada sem limitação, ou sua redução; c)

legalidade da contratação questionada, realizada mediante utilização de senha e/ou biometria para confirmação; d) inexistência de conduta ilícita, a justificar a condenação no dano moral, e, alternativamente a redução do *quantum*; e) não comprovação do dano material, e realização das operações com autorização do cliente; f) não foram preenchidos os requisitos para a fixação de honorários, alternativamente requer a fixação dos honorários em grau mínimo.

2. Preliminar de intempestividade do recurso

A preliminar de intempestividade do recurso deve ser rejeitada.

Com efeito, a r. sentença foi disponibilizada no DJEN de 16/01/2026, durante o recesso forense, que é previsto entre os dias 20/12 a 20/01 de cada ano (CPC/15, art. 220).

Desse modo, a contagem do prazo recursal iniciou-se em 21/01/2026, primeiro dia útil seguinte. Como não se considera o primeiro dia do prazo, mas incluindo-se o último (CPC/15, art. 224), a contagem iniciou-se em 22/01/2026, sendo o último dia 11/02/2026. Logo, o recurso apresentado em 11/02/2026 é mesmo tempestivo, porque atendeu ao prazo legal de 15 dias.

Assim, o recurso deve ser conhecido.

3. Preliminares de inépcia da inicial e falta de interesse de agir pela necessidade de prévio esgotamento da via extrajudicial

As preliminares invocadas no apelo, pela instituição bancária, não têm razão de ser.

Observa-se que a petição inicial, atende ao disposto nos arts. 319 e 320 do CPC e está devidamente instruída, com cópia do Boletim de Ocorrência, dos comprovantes de transferência bancária mencionados (fls. 24/25), além do extrato da conta (fl. 29), documento demonstrando a contestação das operações junto ao réu e comprovantes das compras indevidas no cartão de crédito, comprovando a ocorrência do golpe de que foi vítima a autora, que gerou o grave abalo psicológico alegado, que justificou o pedido de indenização pelo dano moral.

Quanto à preliminar de falta de interesse de agir, vale notar que não é necessário o prévio esgotamento da via administrativa para que a parte busque a solução do conflito de interesses junto ao Poder Judiciário.

Não obstante a existência de maior acesso dos consumidores aos canais administrativos junto às empresas fornecedoras/prestadoras de serviços para a solução extrajudicial de conflitos, podendo valer-se de determinados órgãos, fomentado a conciliação extrajudicial entre as partes, não existe previsão legal que imponha o exaurimento da via administrativa.

Ou seja, a exigência de esgotamento da via administrativa não pode ser considerada com condição da ação, em razão da violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, conforme previsão do inciso XXXV, do art. 5º, da CF/88.

Em outras palavras, pode a autora ingressar em juízo diretamente, porque a lei não exige que haja prévia recusa do pedido na via administrativa.

E se deve verificar que a exigência de esgotamento da via

extrajudicial somente é admitida quando o pedido possui natureza administrativa, como ocorre nos casos de exibição de documentos em ação autônoma.

Demais disso, há interesse de agir ou interesse processual, consagrado no binômio necessidade/adequação, visto que a ação é viável no plano objetivo, e há compatibilidade do pedido com a ordem jurídica, sendo possível o pedido e o provimento buscado.

4. Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes

despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

5. Responsabilidade da instituição ré

Os fatos noticiados indicam que se cuida de golpe do motoboy, em que a vítima entrega seu cartão de crédito aos estelionatários, que, assim, realizam operações bancárias fraudulentas.

Nesse aspecto, cumpre examinar a conduta de cada parte para o evento danoso.

Embora a culpa concorrente não afaste a responsabilidade objetiva do banco, ela impacta quanto a valoração do valor a ser indenizado (CC/02, art. 945).

Pois bem.

A autora nega a contratação do empréstimo pessoal no importe de R\$ 65.000,00, bem como as transferências por TED nos valores de R\$ 120.000,00 e de R\$ 97.000,00, constantes da inicial desta ação.

Nesta senda, e, sendo imperiosa a aplicação do microsistema jurídico instituído pelo CDC a fim de tutelar o consumidor hipossuficiente, é certo que, diante da negativa de contratação por parte do consumidor, incumbia ao banco-réu comprovar a regularidade e a higidez dos negócios jurídicos que deram ensejo aos descontos questionados, à luz do que determina o inciso II do art. 429 do CPC/15, que estabelece:

“Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:

(...) II se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.”

Nesse sentido, o Tema 1061, do C. Superior Tribunal de Justiça, com tese assim redigida: *“Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II).”*

Estabelecida esta ordem de ideias, irrefutável que a conduta da parte autora viabilizou o resultado danoso, ao atender entregar seu cartão de crédito aos fraudadores.

Portanto, no início, inexistiu a participação do banco quanto ao evento (fortuito externo).

Entretanto, o Banco também passa a ter responsabilidade - e aqui se materializa o fortuito interno -, na medida em que houve falha em seu sistema de segurança, porque foram realizadas operações em perfil sugestivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de fraude (elevados valores, operações sequenciais, em dois dias).

Ora, a contratação do empréstimo no valor de R\$ 65.000,00, e as transferências bancárias em elevados valores – de R\$ 120.000,00 e de R\$ 97.000,00 – extrapolam o perfil de consumo da autora, pessoa idosa, que possui conta conjunta com sua filha.

Demais, as compras no cartão de crédito foram impugnadas, lembrando-se que realizadas no mesmo período em que ocorreu o golpe, entre os dias 16 e 17/7/2025.

Ainda que o caso não cuide de necessidade de acionamento do MED – Mecanismo Especial de Devolução, incumbia à instituição bancária proceder ao devido alerta, em seu sistema de segurança, procedendo ao bloqueio preventivo das operações, a fim de verificar a sua veracidade.

Demais, a instituição bancária nada juntou aos autos para comprovação das teses trazidas em sua defesa.

Em réplica, a autora insistiu na responsabilização da instituição bancária pelos danos causados, na forma do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do C. STJ, em razão da falha de seu sistema de segurança, que não bloqueou as movimentações atípicas, em conta de consumidora idosa e hipervulnerável.

Nesse contexto, não há como afastar a responsabilidade da ré porque houve falha no sistema de segurança, e ausência do devido bloqueio das operações praticadas, que revelaram indícios de fraude.

Em verdade, em razão da natureza da atividade desenvolvida

pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que o ato de terceiro, por si, não afasta sua responsabilidade.

E conforme a orientação da Súmula 479 do C. 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*”.

6. Valoração em razão da concausa

Verificada a responsabilidade OBJETIVA do Banco réu, deve ser observada a concausa para efeito de valoração da indenização, conforme determina o art. 945, do CC/02, com o reconhecimento de culpas concorrentes, nesses termos:

“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Nesse ponto, a responsabilidade do réu se limita a 50% do valor do prejuízo financeiro da autora.

A fixação em 50% atende ao grau de culpa e a participação das

partes, na consecução do resultado danoso.

7. Dano moral – caracterização

O dano moral restou caracterizado, pois que os fatos noticiados não podem ser considerados mero aborrecimento, devido a gravidade da ofensa, e a repercussão no âmbito psicológico e emocional da autora, de modo que a reparação surge como forma de minimizar as consequências do ato danoso, que, no caso, decorreu de falha na prestação dos serviços bancários, notadamente, em relação ao sistema de segurança.

Observe-se que houve desfalque de elevados valores em conta bancária da autora, que comprometeram o seu sustento, como pessoa idosa e hipervulnerável.

A responsabilidade civil da parte ré decorre da regra do art. 186 do CC/02, considerando que no caso restou demonstrado o dano, e o nexó causal entre a conduta das instituições e o resultado lesivo, a ensejar o dever reparatório pelo dano moral.

8. Dano moral - quantificação

Na fixação do dano moral urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também, deve ser considerado no arbitramento do *quantum*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente.

Nos dizeres de MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

“Reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que o valor:

“Deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª ed., p.125).

De acordo com o caput do art. 944 do Código Civil, *"A indenização mede-se pela extensão do dano"*.

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor da mesma não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

No caso dos autos, o dano moral foi fixado em R\$ 5.000,00, quantia que não deve ser reduzida. Porém, apenas em razão da concausa, o



dano moral deve ser reduzido em 50%, ou seja para R\$ 2.500,00 (CC/02, art. 945).

Diante da resultante acima, com sucumbimento recíproco das partes, fica prejudicado o pedido de redução da verba honorária formulado no apelo da instituição bancária.

Por fim, cumpre salientar que a matéria relativa à tutela de urgência e imposição de multa já foi objeto de análise por este Eg. Tribunal, conforme Agravo de Instrumento nº 2281827-44.2025.8.26.0000, julgado em 15/10/2025 (fls. 134/140).

Demais, inexistiu qualquer fato novo a justificar o pedido de revisão da tutela de urgência no apelo interposto.

9. Dispositivo

Diante do exposto, **dou parcial** provimento ao recurso da instituição financeira para:

- a) reconhecer a culpa concorrente da parte autora quanto ao resultado lesivo;
- b) declarar a inexigibilidade dos valores relativos ao empréstimo, transferências e compras no cartão de crédito, em 50% dos prejuízos informados pela autora, diante da concausa (CC/02, art. 945);
- c) condenar a ré ao pagamento de indenização pelo dano moral,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$ 2.500,00, em razão da concausa (CC/02, art. 945);

d) fixar sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com metade das custas e despesas do processo e verba honorária do patrono da parte contrária, fixada em 10% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, § 2º).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator