



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262075

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013416-44.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado CAIRBAR FERRAREZ POMPEO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 25 de março de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 61362
APEL.N°: 1013416-44.2025.8.26.0114
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : BANCO DO BRASIL S/A
APDO. : CAIRBAR FERRAREZ POMPEO
JUIZ : ADEVANIR CARLOS MOREIRA DA SILVEIRA

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA – COMPRAS REALIZADAS COM CARTÃO DE DÉBITO MEDIANTE FRAUDE – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – OPERAÇÕES QUE FOGEM COMPLETAMENTE AO PERFIL DO AUTOR - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, DIANTE DA FALHA DE SEU SISTEMA DE SEGURANÇA - SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA INSEGURANÇA E DESCONFORTO DO CONSUMIDOR PELOS SERVIÇOS PRESTADOS, POIS NÃO ATENDERAM AS EXPECTATIVAS MÍNIMAS, ESTAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL VINCULADORA DAS PARTES – ADEQUADA RESTITUIÇÃO DE VALOR INDEVIDAMENTE DEBITADO DO AUTOR – ADEQUADA COMPENSAÇÃO PELOS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS SOFRIDOS IMPOSTOS AO DEMANDANTE - RESPONSABILIDADE DO BANCO CONFIGURADA - ACERTO DA R. SENTENÇA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS -



RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 105/109, nos moldes em que proferida em Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, nos exatos moldes em que proposta por **CAIRBAR FERRAREZ POMPEO** contra **BANCO DO BRASIL S/A**, pela qual foi julgada procedente a demanda, o que se deu para o específico fim de: **"a) Condeno o réu ao ressarcimento simples de R\$ 9.980,00 com atualização monetária pelo IPCA desde a data do débito, 22.1.2025, verba acrescida de juros de mora legais desde a citação na forma do art. 406, §§§ 1º a 3º do CC com redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. b) Condeno o réu a pagar R\$ 5.000,00 com atualização monetária pelo IPCA desde este arbitramento, verba acrescida de juros de mora legais desde a citação, na forma do art.406, §§§ 1º a 3º do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024."**. No mais, condenou ainda o banco ao pagamento de 2/3 das despesas processuais, assim como a suportar os Honorários Advocatícios devidos, estes que foram fixados em 12% sobre o valor total de condenação.

Inconformado com o resultado do processo, apela o banco réu, assim procedendo por força de suas razões que foram juntadas a fls. 112/124, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, uma vez que não resultou configurada sua responsabilidade pelo evento narrado por meio do todo processado, devendo o autor, assim como o terceiro provocador da situação ser responsabilizados pelos fatos narrados na inicial, o que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se tem diante das circunstâncias que se mostraram suficientemente capazes para que se possa reconhecer a exigibilidade dos valores envolvidos nas operações impugnadas, bem como para afastar a condenação que lhe foi indevidamente imposta, razão pela qual pediu para que seja julgada improcedente a demanda.

Processado o recurso, o recorrido, a seguir apresentou suas devidas contrarrazões (fls. 130/140), momento em que buscou a mais plena e integral manutenção dos limites definidos pela R. Sentença como proferida, a seu ver com absoluto acerto, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ter por reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O inconformismo que impulsiona a instituição financeira recorrente não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, isto porque os limites definidos quando da prolação da R. Sentença agora hostilizada se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem regularmente estampada no conjunto encartado aos autos.

Mais especificamente, e no que toca ao recurso como intentado, melhor examinando o quanto foi juntado ao todo processado, com real facilidade se verifica que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões que foram colocadas a desate, daí porque se mostra de efetivo rigor a rejeição do apelo como intentado pelo banco recorrente, sendo caso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de se transcrever, ainda que de forma parcial, os adequados e bem lançados fundamentos que foram adotados pela R. Sentença indevidamente atacada, estes que ficam agora ratificados na íntegra por esta Turma Julgadora, nos moldes em que a seguir se verifica:

“O processo pode ser julgado no estado em que se encontra, pois as questões debatidas são de direito e por estar a matéria fática provada por documentos, artigo 355, I do Código de Processo Civil.

O autor pretende à restituição em dobro de operações realizadas e indicadas na inicial e que consumiram o saldo credor da conta de sua titularidade, R\$ 9.980,00. Busca também a condenação do réu à reparação de dano moral.

Fundamenta a pretensão na prestação defeituosa de serviços bancários.

A controvérsia dos autos restringe-se à determinação da responsabilidade pela consumação da fraude noticiada pelo autor e definir se em razão dela está caracterizada a prestação defeituosa dos serviços bancários pelo réu.

A ação comporta parcial acolhimento.

Os fatos em que fundada a pretensão estão bem demonstrados.

O autor informa na inicial que parte das operações indicadas no extrato bancário são fruto de fraude de que resultou, na função débito, o prejuízo de R\$ 9.980,00, todas operações realizada no dia 22.1.2025.

O autor teve seu cartão bancário utilizado de modo fraudulento várias vezes por estelionatários na função débito, operações que foram realizadas através de cartão virtual.

Segundo relato no boletim de ocorrência, fls. 27/29, ele informou que em 22.1.2025 saindo do supermercado Sonda, começou a sair fumaça de seu veículo tendo que parar na via pública, momento em que se aproximou um indivíduo lhe

oferecendo ajuda e ligou para um amigo mecânico que foi até o local. Esclareceu que após o término do serviço, o tal mecânico cobrou R\$ 50,00 e disse que não aceitava o pagamento em dinheiro, somente em cartão, apenas quando chegou em casa e viu o extrato percebeu diversas operações realizadas em sua conta. Evidente que o autor foi vítima de estelionato cometido por agente não identificado, este se passou por mecânico a consertar suposta pane no veículo do autor e com habilidade o ludibriou, levando-o a pagar os serviços prestados através de cartão bancário, oportunidade de que se valeu para se apropriar dos dados de acesso à conta de titularidade do autor.

Anoto que as operações impugnadas são típicas de fraude, nota-se que foram feitas cinco transações na função débito todas realizadas seguidamente com intervalo de meros 2 minutos entre elas, fls. 34, de modo a resultar em significativo prejuízo para o autor. Não obstante estas circunstâncias, o Banco réu não detectou a utilização fraudulenta do cartão e autorizou todas as operações fraudulentas, cabia ao réu, ante aos indícios de fraude, buscar confirmação idônea com o autor antes de autorizar as operações realizadas pelos estelionatários. Neste cenário, falhou na prestação de serviços bancários no que toca à segurança legitimamente esperada e deve reparar os prejuízos causados, nos termos do art.14 caput do CDC. A flagrante discrepância das sucessivas transações realizadas em um mesmo dia, em

poucos minutos e a ter o mesmo beneficiário deveria ter despartado no réu a suspeita quanto à possibilidade da fraude de modo a desautorizar a realização das compras sem prévia confirmação pelo autor.

Diante de tal quadro fático, considero defeituosa a prestação de serviços pelo Banco réu, assim objetivamente obrigado a reparar os danos causados, nos termos do artigo 14 caput do CDC.

O réu, ademais, não trouxe qualquer elemento de prova a evidenciar que o autor tinha por hábito realizar transferências em curto período e tempo para terceiro. Este perfil fora da rotina bancária do autor, conforme demonstrado no extrato bancário, fls. 78/81, era indiciária de fraude e autorizava o réu a verificar junto a ele a idoneidade da operação de crédito e movimentação realizada. De todo suspeita a operação realizada, mas o réu não detectou tal movimentação anormal e permitiu a consumação da fraude.

E não se trata de exigir do réu a fiscalização das movimentações feitas pelos clientes. O aparato desenvolvido para prevenção de fraudes deve ter em conta o comportamento usual, rotineiro, o padrão de uso de recursos e contratação de créditos pelos clientes de modo a traçar um perfil que, subitamente modificado, autoriza, pela suspeita despertada, a verificação da idoneidade da operação bancária sob cheque.

Neste aspecto, foram falhos os serviços prestados pelo réu, considerada a segurança legitimamente esperada deles pelo cliente consumidor. E nem se diga que a fraude denunciada no processo é fato inusitado, bem ao contrário, repetem-se os processos às dezenas em que fraudes de tal natureza são praticadas com sucesso.

Portanto, a súbita e atípica movimentação

financeira da conta de titularidade do autor deveria ter sido observada pelo réu e obstada até que confirmação idônea fosse obtida.

E não vejo culpa exclusiva do autor, ele não fragilizou a guarda de informações pessoais e senha, ele foi enganado pelo artifício utilizado pelo criminoso, sua vigilância foi vencida pela aparência de idoneidade do suposto mecânico. O esquema criminoso era hábil, apto a enganar ao homem médio, por conseguinte, não reconheço na conduta do autor culpa excludente da responsabilidade do réu.

Houve falha de segurança, prestação defeituosa de serviços, fundamento pelo qual responde o réu, objetivamente, pela reparação dos danos causados, nos termos do art.14 do CDC. Cuida-se de fortuito interno, pois a fraude é conexas com a atividade bancária desenvolvida pelo réu, é risco do seu empreendimento e deve ser por ele assumida. (...)

Pelo extrato bancário da conta corrente de titularidade do autor, fls. 34 restou comprovada a transferência no dia 22.1.25 para conta de titularidade de Jonathanstanley, no valor de R\$ 9.980,00. E aqui cabe uma observação. Trata-se de ressarcimento e não de restituição, o réu não cobrou e recebeu indevidamente a quantia transferida da conta do autor a favor de terceiro, portanto, não cabe o ressarcimento em dobro pedido pelo autor. (...)

Destarte, é devido ressarcimento simples ao autor do importe total de R\$ 9.990,00.

Respeito o entendimento sustentado pelo réu, mas o dano moral está caracterizado. Os aborrecimentos, os transtornos, a angústia gerados pelas economias perdidas e o ressarcimento negado pelo réu

ultrapassam os limites da normalidade própria ao cotidiano do trato contratual, estes sentimentos materializam indevido sofrimento infligido e assumem a dimensão necessária ao reconhecimento da efetiva perturbação do equilíbrio psicológico do autor e, por conseguinte, do prejuízo moral afirmado.

A indenização deve ser arbitrada pelo juiz a se guiar pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tais princípios impedem a fixação de valor exagerado de modo a causar enriquecimento ilícito do ofendido em prejuízo do ofensor e também de valor ínfimo e a traduzir injustificado menosprezo ao sofrimento do ofendido. Fixados estes parâmetros, entendo que o valor pedido pelo autor, R\$ 20.000,00, mostra-se exagerado e é causa de seu enriquecimento ilícito em prejuízo do réu. Por conseguinte, fixo a indenização devida em R\$ 5.000,00, quantia que reputo suficiente para a reparação do dano moral experimentado.

(...)"

À luz de tais elementos, e em termos mais específicos, forçoso reconhecer que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões suscitadas, o que se deu no momento em que reconheceu que a instituição demandada não se desincumbiu dos ônus de comprovar a regularidade das transações questionadas pelo ocupante do polo ativo, sendo que, nesse tocante, se mostra plenamente adequada a aplicação da inversão dos ônus de prova, o que se tem diante da relação de consumo desenvolvida entre as partes litigantes, resultando assim evidenciada a falha cometida pelo réu na prestação do serviço contratado entre os contendores, especialmente sob enfoque do quesito segurança, haja vista que o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedimento negligente adotado pelo banco no episódio, por si só se reflete nos danos patrimoniais e extrapatrimoniais discutidos no desenrolar do processo, estes que foram indiscutivelmente impostos ao autor, circunstância essa que levou o Juízo a acertadamente reconhecer a necessidade de restituição e compensação no caso em desate.

Nesse sentido, e em adequado complemento ao quanto decidido:

"Apelação. Relação de consumo. Serviços bancários. Cartão de débito. Compra fraudulenta. "Golpe do delivery", "golpe da maquininha", "golpe do entregador", "golpe do pagamento da taxa de entrega" ou ainda "golpe do presente". Demanda declaratória cumulada com pedidos indenizatórios. Sentença de procedência. Acerto parcial. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Em que pese a autora tenha sido vítima de "golpe" extensamente difundido na mídia, não se pode olvidar, todavia, a culpa da instituição financeira. Era seu dever impedir a consecução de operações incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista (perfil de consumo). Dano moral, todavia, inexistente. Não se vislumbra o desassossego anormal e excepcional capaz de caracterizar a lesão moral indenizável. Sentença parcialmente reformada, tão somente para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso do réu a que se dá parcial provimento, restando prejudicado o recurso adesivo da autora." (TJSP; Apelação Cível 1042965-64.2023.8.26.0100; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1013416-44.2025.8.26.0001 -Voto nº 61362



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento:
12/12/2023; Data de Registro: 12/12/2023)

"AÇÃO CONDENATÓRIA - Relação de consumo - Fraude bancária - Golpe da maquininha - Sentença de procedência - Recurso de ambos os réus. PRELIMINAR - Alegação de ilegitimidade passiva de Mastercard - Descabimento - Responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de consumo - REsp 177.198-4/RJ - Preliminar rechaçada. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - Inocorrência - Autora que desde o início admitiu que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento oferecida por terceiros, naquilo que ela acreditava ser pagamento de taxa de entrega de produto e que eram na verdade os fraudadores - Duas operações realizadas e impugnadas - Discussão acerca da segurança do chip e da senha do cartão que é absolutamente impertinente - Ponto nodal é a falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo da autora - Faturas do cartão de crédito juntados pela própria autora que comprovam que as operações impugnadas estão completamente fora do perfil de consumo - Ausência de provas da parte ré - Falha de serviço - Inexistência de exclusão da responsabilidade - Art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ - Dano moral reconhecido e indenização fixada em R\$ 5.000,00 - Termo inicial dos juros corrigidos, de ofício - Sentença mantida - Honorários majorados - Recursos não providos." (TJSP; Apelação Cível 1009197-47.2022.8.26.0565; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência para acolher o pedido declaratório. Inconformismo do requerido. Fraude praticada por terceiro. "Golpe da maquininha". Autora recebeu mensagem pelo celular de suposta preposta de floricultura para entrega de presente de aniversário em sua residência. Entregador utilizou maquineta para obter crédito indevido. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessidade de realização de prova oral. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479, do STJ). Verbas decorrentes da sucumbência. Alteração para condenar as partes proporcionalmente. Com o acolhimento da pretensão declaratória e a rejeição da pretensão indenizatória, configurou-se a sucumbência recíproca. Sentença parcialmente reformada para modificar as verbas de sucumbência. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1015069-46.2023.8.26.0100; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/08/2023; Data de Registro: 24/08/2023)

"APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores cumulada com pedido de repetição de indébito. Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda para condenar o réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 4.999,99, em razão de operação não reconhecida, bem como para condenar a requerida a restituir, de forma simples,

o indébito. Insurgência de ambas as partes. Inadmissibilidade. Responsabilidade civil. Relação negocial regida pelo CDC, aplicável conforme Súmula nº 297 do STJ. Na peculiar circunstância dos autos, verifica-se que, em 09/03/2021, o autor foi vítima de golpe, no qual acreditava que estaria pagando o valor de R\$ 4,99 relativo à taxa de entrega de um presente de aniversário para sua esposa. Ocorre que foi debitado de sua conta o valor de R\$ 4.999,99, conforme narrado pelo suplicante em boletim de ocorrência policial. Embora os fatos tenham ocorrido fora do estabelecimento bancário o que, a princípio, afastaria a responsabilidade do réu pela fraude, houve falha no momento posterior. Ainda que o requerido alegue que o requerente tenha contribuído com o infortúnio, em razão de ter sido vítima do "golpe do delivery" confessado na inicial, o fato é que o réu não impugnou a alegação do suplicante, de que este contestou a compra no valor de R\$ 4.999,99. Incide o disposto no artigo 302 do CPC (princípio do ônus da impugnação específica). O que se tem dos autos é que o réu não trouxe elemento concreto que pudesse comprovar ter se cercado das cautelas necessárias para cancelar a transação fraudulenta, pois, a fatura do cartão de crédito com vencimento em 10/04/2021 comprova que o débito foi lançado em desfavor do autor, mesmo diante da negativa do consumidor acerca da compra, não havendo, portanto, como excluir sua responsabilidade pelo ocorrido. Sem que a parte ré tenha se desincumbido do ônus probatório acerca da inexistência de falha na segurança no caso concreto, é de rigor que venha a ressarcir o suplicante pelo prejuízo material sofrido. Repetição de indébito. Devolução em dobro da quantia descontada indevidamente. Descabimento. Não demonstrada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

má-fé do requerido na forma do que dispõe o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, a devolução é devida na forma simples. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1004335-49.2022.8.26.0010; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2023; Data de Registro: 15/06/2023)

De forma ainda mais pormenorizada, mas sempre no que toca ao recurso como intentado, e bem examinando de forma sempre minuciosa os autos, com efetiva precisão se apura que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões suscitadas pelas partes, motivo pelo qual não possam os inconsistentes reclamos que vem indicados nas razões de apelo como apresentadas merecer guarida, devendo, por força de consequência, a R. Decisão como encartada ao feito ser integralmente mantida, manutenção esta que se dá com efetivo suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, exceto no que diz respeito aos Honorários Advocatícios devidos, estes originariamente fixados em 12% sobre o valor da condenação, e que agora, em atenção aos termos que vem definidos pelo art. 85, §11º do CPC em vigor, devem ser majorados para percentual que se define em 20% sobre o valor já indicado, isto porque resultaram atendidas no caso, as disposições dos incisos do §2º do artigo já anteriormente mencionado.

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao recurso, para tanto observados os exatos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator