



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000124101

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013491-97.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes/apelados K. L. S. AUTO PECAS LTDA e BANCO DO BRASIL S/A, é apelada GIOVANA MARIA BIONDE SALGADO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da requerida e deram provimento em parte ao recurso do requerido. V.U.** , de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), GRAKITON SATIRO ARAGÃO E CELINA DIETRICH TRIGUEIROS.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica



Voto 10826

Apelação Cível Processo 1013491-97.2023.8.26.0019

Aptes/Apdos: K. L. S. Auto Pecas Ltda e Banco do Brasil S/A

Apelado/Apelante: Giovana Maria Bionde Salgado

Origem: Foro de Americana - 2ª Vara Cível

MM. Juiz: Fernando de Lima Luiz

APELAÇÃO. Responsabilidade do fornecedor. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do "site" falso. Fraude bancária.

Respeitável sentença de procedência.

Inconformismo da corré KLS Autopeças Ltda e da instituição financeira. Buscam a improcedência ou o afastamento da indenização por danos morais.

Golpe perpetrado por terceiro a partir de "site" falso. Autora que pesquisou o "site" na internet e foi direcionado para aplicativo de mensagens, onde concluiu as tratativas com o vendedor falsário. Pagamento de R\$200,00 destinado à conta bancária de terceiro que não guarda relação com a empresa requerida, vendedora da peça. Ausente indício de participação da empresa na fraude. Fortuito externo. Conduta da autora que foi determinante para a concretização do golpe, que poderia ter sido evitado. Ausência de cautela mínima da autora. Excludente de culpabilidade. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor). Responsabilidade objetiva da corré "KLS" afastada.

Fraude em transações financeiras realizadas via "PIX" na conta bancária da autora, no montante de R\$5.800,00. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por eventuais fraudes perpetradas por terceiros no âmbito das operações bancárias. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Habilitação de dispositivo que permitiu acesso à conta bancária da autora para realização das transações. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Reclamações da correntista que foram ignoradas. Ausência de comprovação de justo motivo para a negativa de ressarcimento. Indenização por dano material devida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dano moral não caracterizado. Inexiste ofensa a bem jurídico fundamental. Inexistência de circunstância especial que justifique recompensa pecuniária. Recursos providos neste ponto para afastar a indenização por danos morais.

RECURSO DA REQUERIDA "KLS" PROVIDO.

RECURSO DO REQUERIDO BANCO DO BRASIL PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por GIOVANA MARIA BIONDE SALGADO em face de e BANCO DO BRASIL S. A e K. L. S. AUTOPECAS LTDA.

O MM. Juiz julgou procedente a ação, para condenar a corré "KLS" Auto Peças LTDA ao pagamento de R\$ 200,00 (duzentos reais), e o corréu Banco do Brasil S.A. ao pagamento de R\$5.800,00 (cinco mil e oitocentos reais), ambos a título de indenização por danos materiais, com atualização monetária e juros de mora. Além disso, os réus foram condenados, solidariamente, ao pagamento de R\$6.000,00 (seis mil reais) por danos morais, com incidência de correção monetária e juros de mora. Por fim, os réus foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (p. 271/277). Sentença complementada pela decisão que rejeitou embargos de declaração (p. 283).

Inconformada, a corré K. L. S. AUTOPECAS LTDA interpôs recurso de apelação (p.286/295), sustentando que também foi vítima de fraude cibernética quanto a clonagem de seu "site" por terceiros mal-intencionados, circunstância reconhecida na própria sentença. Argumenta que a consumidora não agiu com cautela, pois acessou plataforma fraudulenta hospedada fora do domínio oficial da empresa, manteve contato com suposto vendedor por aplicativo de mensagens, com número telefônico de "DDD" diverso daquele da localidade da sede da recorrente, e efetuou pagamento via "PIX" para pessoa física estranha à relação comercial, incorrendo em culpa exclusiva pela concretização do evento danoso. Alega que o prejuízo financeiro sofrido decorreu exclusivamente de sua conduta, sendo inaplicável a teoria do risco do empreendimento diante do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Defende a inexistência de nexo de causalidade entre sua atuação e os danos alegadamente sofridos pela autora, tratando-se de fato de terceiro, apto a afastar a responsabilidade civil da recorrente. Ademais, sustenta ausência de demonstração de lesão a direitos da personalidade, uma vez que os aborrecimentos experimentados não extrapolam os dissabores cotidianos e decorrem de ato próprio da consumidora. Pretende o provimento do recurso para julgar improcedente a ação. Subsidiariamente, a limitação da condenação aos danos materiais no valor de R\$ 200,00.

Apela também o corréu BANCO DO BRASIL S/A (p.302/320), sustentando a inexistência de prova de fragilização de dados pessoais da autora,

tampouco se mostra cabível a inversão do ônus da prova, por ausência dos requisitos de hipossuficiência técnica e verossimilhança das alegações. Alega que as transações bancárias impugnadas ocorreram mediante utilização de senhas pessoais da correntista, presumindo-se válidas nos moldes do contrato celebrado e das normas do sistema financeiro. Assevera que inexistente nexos de causalidade entre a conduta do banco e os danos alegados, não se verificando ato ilícito, falha na prestação do serviço ou defeito operacional. Conclui que o evento decorreu de fato exclusivo de terceiro, excludente que rompe o nexos causal e afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Defende a ausência de prova de abalo concreto a direito de personalidade, não se tratando senão de mero dissabor cotidiano, incapaz de justificar indenização por danos morais. Pretende o provimento do recurso para julgar improcedente a ação. Subsidiariamente, requer o afastamento da indenização por danos morais.

Contrarrazões pela autora pugnando pelo desprovimento dos recursos (p. 324/328 e 329/333).

É o relatório.

V O T O.

Recursos tempestivos e preparados (p. 296/297; 321/322 e 349/350).

Presentes os pressupostos de admissibilidade.

Preservado o convencimento do MM. Juiz, o recurso da corré KLS comporta provimento; e o recurso do corréu Banco do Brasil será parcialmente acolhido.

Narra a autora que em 12 de setembro de 2023 foi vítima de fraude ao efetuar a compra de mercadoria pela internet, em "site" falso em nome da empresa requerida KLS Autopeças, e que foi encontrado por meio de pesquisa na "internet". Esclareceu que ao acessar o "site" foi direcionada para conversa por "WhatsApp" com um suposto vendedor; fez o pedido de uma peça pelo valor de R\$200,00 e realizou o pagamento via "pix" para conta bancária de titularidade de Pedro Henrique Oliveira Arruda, mas não recebeu a nota fiscal da compra para que pudesse retirar o produto. Buscou informações sobre a requerida e por meio de ligação para o telefone fixo da empresa recebeu a informação de que foi vítima de golpe praticado por terceiro que se utilizava do nome da empresa.

Além disso, alega que em 14 de setembro de 2023 tomou conhecimento de duas transferências de valores realizadas em sua conta bancária, através da ferramenta "pix", nos dias 13 e 14 de setembro de 2023, resultando em débito no montante de R\$5.800,00 com destino à conta bancária de terceira pessoa identificada. Formulou impugnação administrativa das transações mediante protocolos de atendimento, sem sucesso. Obteve a informação da instituição financeira de que em 10/09/2023 houve habilitação de um novo dispositivo com acesso à sua conta bancária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É incontroversa a ocorrência das fraudes que vitimaram a autora.

Contudo, não se vislumbra responsabilidade da requerida "KLS Autopeças Ltda." pela fraude que vitimou a autora.

A requerida asseverou ter conhecimento prévio da existência de "site" fraudulento que vinha aplicando golpes perpetrados por terceiros, o que levou a realizar boletim de ocorrência noticiando a ocorrência dos fatos à autoridade policial, a demonstrar sua boa-fé (p. 61/63).

Neste caso a conduta da autora foi determinante para que o golpe se consumasse. Houve descuido e ingenuidade excessiva da autora ao entrar em "site" com endereço de "URL" duvidosa (domínio ".online"), e realizar tratativas com o fraudador que se passou por vendedor da empresa por meio de aplicativo de mensagens que sequer contava com conta comercial cuja titularidade possa ser atribuída à requerida.

Ademais, é sabido que os estabelecimentos que geralmente se utilizam de aplicativo de mensagens (WhatsApp) devem optar por fazer uso da conta "business" que é própria para identificação de empresas, o que minimiza a chance de golpes e confere maior segurança e credibilidade aos consumidores.

Ocorre que neste caso, o número do WhatsApp não contava com qualquer identificação além de número de telefone e foto de perfil facilmente manipulável por qualquer pessoa com conhecimento mínimo sobre a utilização da plataforma. Além disso, a autora realizou transferência de valores para conta bancária em nome de pessoa física e não em nome da pessoa jurídica, com a qual imaginava estar adquirindo a peça automotiva, circunstância que exigia maior cautela.

Apesar do site fraudulento em nome da empresa, não se pode ignorar a existência de elementos suficientes que poderiam ter gerado desconfiança na autora, levantando fundada suspeita sobre a segurança da transação.

Assim, em que pese a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), está configurada a excludente de responsabilidade consistente na culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme estabelece o § 3º II, do mesmo artigo, diante da conduta da autora que foi determinante para a concretização do golpe, que bem poderia ter sido evitado.

Portanto, é caso de afastar a condenação da corré "KLS" ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, por não estar caracterizada sua responsabilidade pelo evento danoso.

Por outro lado, em relação à responsabilidade civil do Banco do Brasil, o apelo comporta parcial provimento.

A relação é de consumo, com inversão do ônus da prova, diante da presença dos requisitos de hipossuficiência da autora e da verossimilhança de suas alegações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De qualquer forma, em relação ao banco a consumidora nega ter efetivado as transferências e sendo fato negativo, o ônus de provar a legitimidade das transações bancárias já é da instituição financeira.

Nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: **“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”**

Em relação às transferências de valores via “PIX” realizadas de forma fraudulenta na conta bancária da autora, decidiu com acerto o MM. Juiz ao reconhecer a responsabilidade do apelante Banco do Brasil.

A instituição financeira responde de forma objetiva por danos causados por terceiros a seus correntistas no âmbito das operações bancárias, conforme entendimento sedimentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça com a edição da Súmula 479, de seguinte teor: **“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 transações foram impugnadas administrativamente pela autora junto ao canal oficial do banco réu, sem sucesso.

Neste ponto, é relevante a informação de que em data anterior às transações fraudulentas na conta bancária da autora, foi constatado pelo banco réu a habilitação de novo dispositivo eletrônico. Este fato não foi impugnado pelo banco em contestação, presumindo-se verdadeiro, nos termos do artigo 341 do Código de Processo Civil.

Se isso não bastasse, a autora trouxe aos autos números de protocolos de atendimentos das solicitações realizadas ao banco réu. Este, por sua vez, não fez qualquer esclarecimento em relação aos protocolos indicados. Também não há comprovação de que tenha realizado qualquer procedimento no sentido de impedir, ou minimizar os prejuízos suportados pela autora.

O banco sequer esclareceu o motivo da rejeição das impugnações administrativas realizadas pela autora.

A habilitação de novo dispositivo sem nenhuma relação com a autora revela falha de segurança nos procedimentos adotados pela instituição financeira, que não foi capaz de impedir a consumação da fraude, ou adotar providência no sentido de confirmar eventual suspeita sobre a legitimidade das duas transações.

O risco inerente às transações eletrônicas não pode ser transferido aos consumidores, cabendo ao requerido arcar com ressarcimento dos valores subtraídos da conta da autora pela modalidade “PIX”. A responsabilidade da instituição financeira decorre de sua própria atividade e do nexos causal com o evento lesivo, configurando fortuito interno.

Bem fundamentou o MM. Juiz: *“Em relação aos dois PIX, bem como à liberação de acesso da conta da autora para celular desconhecido, ocorrido*

de madrugada, não se desincumbiu de seu ônus probatório a instituição financeira. Ressalta-se, sobre este ponto, que a autora acostou o número de três protocolos abertos com a corrê, que esta poderia trazer em sua defesa, mas não o fez e, além disso, há abertura de duas contestações dos valores indevidamente transferidos, que restaram negados, mas não demonstrou a instituição financeira os motivos e a análise realizada para que pudesse atestar a veracidade das transações. Soma-se a isso o fato de não ter acostado qualquer documentação que pudesse comprovar suas alegações, tendo realizado apenas ilações genéricas acerca do funcionamento do sistema de PIX, que não impugnam o alegado pela autora. Pese constituírem provas elaboradas unilateralmente, os boletins de ocorrência (fls. 34-35 e 36-37), bem como as contestações realizadas (fls. 30 e 31), informando a ocorrência de fraude, atraem a boa-fé em favor da consumidora, mormente porque não há qualquer outro elemento nos autos que possa afastá-la. Dessa forma, indubitável a responsabilidade da corrê instituição financeira acerca das transferências, no valor total, de R\$ 5.800,00 realizado por fraudadores.”

O banco requerido não produziu qualquer prova das excludentes de responsabilidades previstas no artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Ao revés, baseou sua contestação em meras alegações genéricas, não se desincumbindo do ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Logo, será mantida a condenação do banco ao ressarcimento de R\$5.800,00 (cinco mil e oitocentos reais) em favor da autora, ausente controvérsia sobre o valor da condenação, que reflete o prejuízo material suportado.

Por fim, assiste razão os apelantes quanto a incorrência de abalo moral.

Embora tenha havido desconforto decorrente da falha na prestação do serviço do banco réu que permitiu a fraude perpetrada em prejuízo da autora, o reconhecimento da existência de dano moral indenizável não é consequência lógica e direta do que aqui foi constatado.

Houve mero transtorno ou aborrecimento com repercussão meramente patrimonial, mas longe de caracterizar dano moral ou qualquer lesão à direito da personalidade, já que não restou configurado ofensa ou sofrimento intenso que justifique recompensa pecuniária.

A compensação decorrente de ofensa a direitos da personalidade só se justifica em caso de vexame, sofrimento ou humilhação que fuja da normalidade, o que não se verificou no caso concreto.

Bem asseverou o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral"
(Resp. nº 215.666 - RJ, in RSTJ 150/382, sem destaque no original).

No mesmo sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: **"O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material"**.

Portanto, não se vislumbra a ocorrência de fato com potencialidade de causar abalo moral, razão pela qual afasta-se a condenação das rés ao pagamento de indenização por dano extrapatrimonial.

Neste contexto, **voto por DAR PROVIMENTO AO RECURSO DA CORRÉ "KLS"; e, DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO BANCO DO BRASIL.**

Diante do resultado do julgado em relação à corré "KSL", inverte-se também sua condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais, que passam a ser devidos pela autora, em favor desta corré, no percentual de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva de exigibilidade em razão da gratuidade concedida (p. 42).

Como houve provimento parcial do recurso do Banco do Brasil, não há espaço para majoração de honorários, conforme estabelecido pelo Tema 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente."*

Considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO

Relator