



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301770

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013935-18.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante KATIA REGINA SHARTENER.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1013935-18.2023.8.26.0606

Apelante/Apelado: Banco do Brasil S.A.

Apelante/Apelada: Katia Regina Shartener

Origem: Comarca de Suzano – 1ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Gustavo Henrichs Favero

Voto nº 4395

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONFIGURADA. EXCLUSÃO DO DANO MORAL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que reconheceu a inexistência de relação jurídica com a autora, determinou a restituição simples de valores debitados indevidamente, fixou indenização por danos materiais no valor de R\$ 40.000,00 e condenou ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. A autora interpôs recurso adesivo pleiteando majoração da indenização moral para R\$ 50.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: (i) saber se o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da ação; (ii) saber se houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro na consumação da fraude; (iii) saber se há responsabilidade objetiva do banco pelas transações realizadas; e (iv) saber se estão configurados os danos morais indenizáveis e qual deve ser o montante da reparação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de ilegitimidade passiva foi afastada, pois o banco figura como fornecedor de serviços e foi diretamente apontado pela autora como responsável pela falha na segurança das operações, conforme a teoria da asserção.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexos com o dano. A instituição não comprovou a adoção de medidas eficazes de segurança, tampouco agiu com diligência após a comunicação da fraude.

5. As transações fraudulentas destoaram do perfil de

consumo da autora, com valores elevados e concentração em curto período, sem que houvesse bloqueio ou alerta ao cliente. Embora a conduta da autora tenha contribuído para a concretização da fraude, o banco autorizou as operações, evidenciando falha no sistema de detecção de movimentações atípicas.

6. O registro da reclamação administrativa no mesmo dia dos fatos, sem providências do réu, afasta a tese de culpa exclusiva da vítima.

7. Por outro lado, não estão configurados os danos morais. Não se constatou prova de violação a direitos da personalidade. A controvérsia permaneceu na esfera patrimonial, sem demonstração de negatização, constrangimento ou abalo relevante.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso do réu parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais. Recurso adesivo da autora julgado prejudicado.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente por falhas na prestação do serviço decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, quando não adota mecanismos eficazes de segurança. 2. A configuração do dano moral exige demonstração de abalo aos direitos da personalidade, não se presumindo *in re ipsa* em casos de prejuízo estritamente patrimonial.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1010824-17.2024.8.26.0048, Rel. Marco Fábio Morsello, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 13.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1003245-53.2024.8.26.0004, Rel. Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 09.12.2024; TJSP, Apelação Cível 1007060-17.2023.8.26.0223, Rel. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 28.06.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco do Brasil S.A.**, contra a r. sentença de fls. 347/361, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Katia Regina Shartener**, para declarar a inexistência da relação jurídica e a inexistência do débito referente ao contrato descrito na inicial; para condenar o réu à restituição simples dos valores descontados indevidamente, com correção monetária a partir de cada desembolso e juros de mora a contar da citação; para condenar o réu ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 40.000,00 a título de indenização por danos materiais, com correção monetária e juros de mora a contar do evento danoso; bem como para condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora a contar do primeiro evento danoso. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da autora, fixados em 10% do valor da condenação.

Alega o apelante **Banco do Brasil**, preliminarmente, que é parte ilegítima para figurar na demanda. No mérito, defende que adotou todas as cautelas necessárias, mas não poderia ter evitado o golpe, inexistindo nexos causal entre sua conduta e o dano relatado. Sustenta a existência de culpa da vítima e de terceiros, o que excluiria a responsabilidade do Banco. Defende, ainda, a existência do contrato questionado e a exigibilidade dos débitos impugnados, inexistindo dever de indenizar por dano material ou moral. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Contrarrrazões apresentadas (fls. 396/398).

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 392/393 e 426/427).

Sen prejuízo, a autora **Katia Regina Shartener** interpôs recurso adesivo, sustentando, em síntese, que o valor arbitrado a título de danos morais é insuficiente para reparar os prejuízos sofridos, além de não ser suficiente para alcançar o caráter punitivo da medida. Assim, pede a majoração do valor indenizatório para R\$ 50.000,00.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrrazões apresentadas (fls. 406/414).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, cumpre esclarecer que embora não tenha sido possível encontrar nos autos a decisão que deferiu a justiça gratuita à autora apelante, é certo que o processo tramitou, até este momento, sem o recolhimento de custas iniciais, e sem que a alegada hipossuficiência da demandante fosse impugnada pela parte contrária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, reputo concedida tacitamente a gratuidade da justiça e conhecimento do recurso da autora, sem necessidade de intimação para o recolhimento do preparo.

Cinge-se a discussão a verificar: (i) se o Banco réu é parte legítima para figurar na demanda; (ii) se houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros; (iii) se o réu deve ser responsabilizado por danos materiais em razão do golpe relatado na inicial; e (iv) se está configurado o dano moral e qual o montante indenizatório.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Antes de julgar o mérito, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante Banco do Brasil.

Como se sabe, a legitimidade é aferida com base na teoria da asserção, levando-se em conta a leitura dos fatos narrados na petição inicial. Se for preciso analisar as provas para se reconhecer a ausência de responsabilidade, cuida-se de questão de mérito, não de preliminar.

No caso, a autora atribui ao réu a responsabilidade por fraude perpetrada no âmbito de suas operações bancárias, sob a alegação de que teria falhado na prestação de serviços ao negligenciar a segurança de suas operações.

Assim, ainda que a fraude possa ter sido perpetrada por terceiro estranho ao banco, o réu parte legítima para figurar na demanda, cabendo a análise de mérito quanto à sua responsabilização.

Superada essa questão, passo ao mérito.

Segundo consta da inicial, em 06/12/2023, por volta das 16h10, fora do expediente bancário, a autora recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária do setor de segurança e prevenção a fraudes do banco réu, munida de seus dados pessoais e bancários, como CPF, agência e conta (fls. 18).

A interlocutora teria informado a demandante acerca de tentativas de transferências suspeitas e, após negativa quanto à autoria das operações, afirmou que sua conta estaria sendo invadida por hackers, orientando-a a dirigir-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imediatamente a um caixa eletrônico para realizar supostos “procedimentos de segurança”.

Em seguida, a autora teria se dirigido a uma agência bancária, e sob instruções telefônicas da suposta funcionária, realizou diversas operações no terminal eletrônico, acreditando estar trocando senhas e cancelando cartões.

Durante o procedimento, que durou cerca de uma hora, foi-lhe solicitado que digitasse códigos e escaneasse QR Code em chamada de vídeo, feita às 17h10 do mesmo dia, por número (61) 9860-7246, de pessoa identificada como “Juliana Públio”, que a autora afirma ter se apresentado em vídeo com camiseta, crachá e cordão contendo a logomarca do banco réu (fls. 20).

Relata que, durante todo o tempo, acreditou estar em contato com o banco, contudo, ao chegar em sua residência e acessar seu aplicativo bancário, constatou diversas transações indevidas, que foram efetuados pagamentos via cartão de crédito no valor total de R\$ 45.000,00 e uma transferência de R\$ 40.000,00, as quais destoavam totalmente de seu perfil de consumo.

A autora afirma que, contatou o Banco réu imediatamente, e recebeu a informação de que havia sido vítima de fraude, contudo, a instituição financeira não efetuou o bloqueio ou estorno das operações (fls. 32/34).

Houve o registro de Boletim de Ocorrência (fls. 30/31).

Na contestação (fls. 167/186), a instituição ré não nega a ocorrência de fraude, limitando-se a alegar que a responsabilidade pelos danos seria exclusiva da vítima, sob o fundamento de que esta teria seguido a orientação de terceiros.

A despeito do alegado pela instituição financeira, é inafastável sua responsabilidade. Mesmo que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, cabia ao Banco o ônus de comprovar a ausência da falha de prestação de serviços, o que não fez.

É certo que, em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme apurado, o elevado valor das transações lançadas na fatura da consumidora sob a nomenclatura “TITULO BCO SANTANDER (BRASIL) S.A.”, na soma de R\$ 45.000,00 (fls. 267), é incompatível com o perfil de consumo estampado nas faturas anteriores, cujos débitos não passavam de R\$ 1.966,49 (fls. 268/270).

Houve ainda, uma transferência indevida no valor de R\$ 40.000,00 (fls. 265), a qual, embora seja compatível com débitos posteriores ao ocorrido, não era compatível com o padrão de consumo da autora no período que antecedeu à fraude.

No caso, o protocolo de reclamação apresentado pela instituição financeira (fls. 187), embora tenha tido o seu conteúdo impugnado pela demandante (fls. 277), apenas reforça que a comunicação do ilícito ocorreu no mesmo dia da fraude, 06/12/2023, corroborando a versão de que houve imediata contestação das transações.

Logo, cabia à instituição financeira diligenciar para que, ao menos tentasse reaver os valores transferidos aos golpistas, o que não demonstrou ter feito.

Ainda que a interação entre a autora e a golpista tenha sido relevante para a concretização da fraude, a instituição financeira não comprovou que a consumidora, pessoalmente, realizou as transações, o que reforça a fragilidade de seus sistemas de segurança.

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 353):

“No caso em tela, tudo indica que a parte autora foi vítima do “Golpe do SAC”, tendo o cartão bancário da autora e sua conta sido utilizados para a realização de diversas operações como compras e transferência via PIX de altos valores.

Cabe registrar que as operações indicadas na inicial exigem a utilização de senha eletrônica.

Em uma primeira análise, essa situação poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, que não se precaveu na guarda e no sigilo de seus dados e senhas, permitindo o acesso aos criminosos.

Contudo, o caso evidencia uma falha na prestação do

serviço bancário, visto que o cartão foi utilizado para a realização de diversas operações consecutivas, resultando em uma movimentação de valores, que foge ao padrão de operações da parte autora, conforme se verifica nas faturas acostadas junto à inicial, a denotar a falha de segurança ínsita ao serviço bancário e consequentemente a caracterizar o fortuito interno da operação.

A instituição financeira tinha a incumbência de verificar, em tempo real, a regularidade das operações, principalmente porque estas não seguiam o perfil usual da cliente. Conforme demonstrado nos extratos da conta corrente, a autora não costuma realizar operações dessas espécies de operações em sua conta como os narrados na inicial. Ainda assim, o banco permitiu a realização de diversas transações estranhas em pouco espaço de tempo, além de saques sem tomar qualquer providência para impedir as operações suspeitas”.

Diante de tais elementos, é forçoso reconhecer que houve falha na prestação de serviços do banco, que deixou de prestar o atendimento adequado à consumidora, possibilitando, assim, a prática do golpe.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do 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*”.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Veja-se julgados a respeito do tema:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DEVOLUÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autor vítima de “golpe da falsa central de atendimento” – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidor lesado por fraude perpetrada após ligação telefônica, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Aprovação, pelo

réu, de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Inteligência da súmula nº 479 do STJ – Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor – Precedentes deste E. Tribunal – Repetição simples - Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva - Danos morais não configurados, pois ausentes repercussões de maior relevo - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1010824-17.2024.8.26.0048; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

*“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença improcedência. Recurso da autora. [...] 3. **Golpe da falsa central de atendimento e do resgate de pontos no programa Nivelô. Mensagem recebida por SMS, cujo link encaminhado foi acessado pela autora. Autora que não prosseguiu com o preenchimento de formulário. Cliente lesada por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta.** Transferências sucessivas de valores vultosos, destoantes do perfil da autora, realizada no mesmo dia para terceiros. **Responsabilidade objetiva da instituição financeira e da empresa parceira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam***

do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação à autora. Rigorosa a restituição do indébito. 4. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação para condenar as rés, solidariamente, a restituir, na forma simples, os valores transferidos indevidamente da conta da autora, acrescido dos consectários da condenação. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1003245-53.2024.8.26.0004; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024) (grifo nosso).

“APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Transação fraudulenta – Acesso a Link enviado por estelionatários em e-mail com informação sobre a expiração de pontos livelo – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos – Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – O simples fato de o autor ter clicado no link enviado no e-mail permitiu acesso a sua conta bancária e a transferência de quantia significativa para empresa desconhecida – Requerente afirma veementemente que não forneceu nem digitou a senha e não chegou a abrir o aplicativo bancário antes ou durante o golpe – Réu que se limitou a alegar que a transação foi validada por meio de digitação de senha sem exibir um único documento capaz de comprovar a forma de autenticação da transferência – E-mail enviado extremamente semelhante a comunicados de instituições financeiras – Responsabilidade do banco em garantir a segurança necessária para acesso às contas bancárias por meio de aplicativos – Transferência fraudulenta que foge do perfil do autor – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Art. 14 do CDC e Súmula n. 479 do STJ – Danos morais – Demanda com caráter estritamente patrimonial – Não

demonstração de violação aos direitos da personalidade – Inexistência de notícia acerca de tratamento desrespeitoso, impossibilidade ou dificuldade para honrar compromissos financeiros, negatização de dados, perda de tempo útil que afetasse demasiadamente a rotina da parte autora etc. – Fatos que não caracterizam danos morais in re ipsa – Data da transação indevida acertadamente fixada como termo inicial da correção monetária – RECURSOS DESPROVIDOS”. (TJSP; Apelação Cível 1007060-17.2023.8.26.0223; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024) (grifo nosso)

Assim, deve ser mantida a condenação do réu à restituição simples dos valores cobrados e ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 40.000,00, na forma da sentença.

Por outro lado, quanto ao pedido de danos morais, entendo que não há fundamento para condenar a ré ao pagamento de indenização.

A negativa de ressarcimento, embora em valor vultoso, não veio acompanhada de demonstração de impossibilidade ou dificuldade para honrar compromissos financeiros, negatização indevida, ou outra causa capaz de atingir sua esfera de direitos extrapatrimoniais.

Não se nega que a autora tenha despendido tempo para resolver a questão, de forma administrativa e judicial. Contudo, para que fiquem configurados os danos morais, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade, o que não se comprovou.

Assim, tendo em vista que os prejuízos da autora se limitam à esfera patrimonial, comporta parcial acolhimento o recurso, apenas para afastar a condenação do réu ao pagamento de reparação por dano moral.

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do réu, para afastar a condenação por danos morais e, por consequência, fica prejudicado o recurso da autora, que pleiteava a majoração do *quantum* indenizatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência recíproca, considerando a proporção em que cada parte foi sucumbente e tendo em vista o disposto no art. 86, *caput*, do CPC, condeno ambas as partes a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais.

Ao réu caberá o pagamento de verba honorária no valor de 10% dos pedidos julgados procedentes em favor da autora (dano material) e à autora, o pagamento no valor de 10% sobre o pedido julgado improcedente em favor do réu (dano moral), ressalvada a gratuidade deferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu e JULGAR PREJUDICADO o recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR