



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000289776

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015460-26.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada CECILIA QUEIROZ MOREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1015460-26.2025.8.26.0554

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Cecília Queiroz Moreira

Origem: SANTO ANDRÉ – 6ª VARA CÍVEL

Juíza: Bianca Ruffolo Chojniak

Voto nº. 7.961

Valor da causa: R\$ 14.200,00

Ajuizamento: 26/6/2025

INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. ACOLHIMENTO PARCIAL. Golpe da falsa central de atendimento, ocasionando a transferência por Pix, pela autora, a terceiro, de acordo com orientação de fraudador. Pix, no entanto, em desacordo com o perfil da autora e, ademais, acima de limite diário. Culpa inicial da autora e dolo de terceiro que não afastam o defeito do serviço bancário. Concausa. Aplicação do art. 945 do CC. Cada parte suportará 50% do prejuízo (valor do Pix – não recuperado). Danos morais alegados que decorrem da conduta do fraudador e não da falha do serviço bancário. Obrigação do réu indenizar. Não caracterização. Sentença alterada, reduzindo-se para 50%, o valor a ser restituído à autora, e afastando-se a condenação por danos morais. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 215/220, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais e materiais, para a) condenar o banco réu a restituir, a título de danos materiais, em favor da autora, a quantia subtraída da sua conta, em razão da fraude perpetrada, des-

crita na inicial, no montante de R\$ 9.200,00, com correção monetária pelo índice IPCA/IBGE, desde a data da subtração da quantia na conta da autora, e acrescido de juros de mora correspondentes à Taxa SELIC, deduzida a variação do IPCA, a contar da citação, nos termos da Lei nº 14.905/2024 e da tese firmada pelo STJ no Tema Repetitivo nº 1.368 (REsp 2.199.164), observando-se a regra do art. 406 do Código Civil em sua nova redação; b) condenar o réu ao pagamento, em favor da autora, de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo índice IPCA/IBGE a partir da data da sentença, conforme Súmula 362 do STJ, e acrescido de juros de mora correspondentes à Taxa SELIC, deduzida a variação do IPCA, desde a citação, nos termos da Lei nº 14.905/2024 e da tese firmada pelo STJ no Tema Repetitivo nº 1.368 (REsp 2.199.164), observando-se a regra do art. 406 do Código Civil em sua nova redação. Em razão da sucumbência, o réu pagará as custas e despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Fls. 229/244: Razões de apelação

O apelante alega que um fato peculiar apontado na narrativa da apelante guarda relação com o fato de que por orientação do suposto funcionário do banco, entrou em sua conta particular, visando a regularização da fraude ocorrida nas contas da escola. Ou seja, não há motivo para a apelante, funcionária pública diretora de escola, fazer uso de sua conta bancária pessoal para regularizar fraude ocorrida nas contas bancárias da escola, o que deveria ter chamado a sua atenção.

Em que pese a alegada invasão de conta bancária, o alegado não prospera, pois no boletim de ocorrência (fls. 36), a apelada confessa que efetuou o Pix contestado, por meio da utilização de credenciais bancárias de uso pessoal e de exclusiva responsabilidade da autora.

Assim, o apelante não pode ser responsabilizado pela desídia da apelante, que não se atentou em verificar para quem estava realizando a transferência. Posto isso, requer-se a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos.

Fls. 250/268: Contrarrazões

A apelada alega que o apelante não ataca a sentença proferida no tocante à negligência do banco quanto ao acionamento do MED-Mecanismo Especial



de Devolução, bem como aos limites de transferência via Pix diárias da apelada, no valor de R\$ 2.000,00. Além disso, a transferência é suspeita, pois fora do perfil da cliente, ou seja, fora do padrão de operação da vítima. Posto isso, requer-se o desprovimento do recurso, com a manutenção da sentença.

Fls. 273: Manifestação da apelada

Oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 245/246), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa central de atendimento. A autora, acreditando na pessoa que lhe telefonou, passando-se por funcionário do banco, e seguindo passo a passo informado por tal pessoa, transferiu o valor de R\$ 9.200,00 via Pix para conta de terceiro.

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa da autora e dolo de terceiro. Ocorre que o padrão da operação realizada deveria ter despertado a atenção do banco. O valor fugiu do padrão de consumo da autora (fls. 48/62). O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou. Além disso, o valor do Pix realizado está acima dos limites cadastrados pela autora (fls. 11), que era de R\$ 2.000,00 diário.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por isso, o art. 945 do Código Civil, a saber: "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".

Ainda que se trate de relação de consumo, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

No que diz respeito aos danos morais alegados, não se configuram, mas sim mero dissabor, e a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou vexatória, não bastando situação contrariedade, aborrecimento ou dissabor.

Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o recente entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*). Aliás, a autora, indevidamente, obedeceu às instruções do falsário, fornecendo a ele elementos aptos à prática do delito.

Diante do provimento parcial do recurso, distribuem-se os encargos de sucumbência da seguinte forma: 1. A autora pagará 75% das custas e despesas processuais; o réu, 25%. 2. A autora pagará ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 20% do valor correspondente à sua parcela de derrota (indenização por danos morais afastada e 50% do valor da operação). 3. Observe-se, contudo, a gratuidade. 4. O réu pagará honorários, ao advogado da autora, fixados 20% da sua parcela de derrota (50% do valor da operação).

Os honorários serão corrigidos pelo IPCA, contados do ajuizamento, e acrescidos de juros de mora pela Selic, a partir do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso, para afastar a condenação por danos morais e reduzir o valor a ser restituído pelo réu à autora a 50%, com correção monetária e juros de mora conforme consta da sentença, e com a redefinição dos encargos de sucumbência, consoante acima mencionado.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR