



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044256

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016211-54.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEIA MARIA ZANELA DOS SANTOS, são apelados BANCO DO BRASIL S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1016211-54.2024.8.26.0002

Apelante: Leia Maria Zanela dos Santos

Apelados: Banco do Brasil S/A e Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Fernanda Regina Balbi Lombardi

Voto nº 24148

Apelação. Ação declaratória de nulidade de operação decorrente de fraude cumulada com indenização por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora.

1. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 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. Culpa concorrente não verificada. Débito inexigível, devida restituição integral dos valores.

2. Dano moral. Inocorrência. Meros dissabores sem consequência de abalo da honra objetiva, considerando que não há prova de prejuízo à subsistência da parte autora. Fatos narrados na inicial que constituem mero aborrecimento. Ausência ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral.

3. Sentença reformada para afastar a culpa concorrente e determinar o ressarcimento integral dos valores. Mantida a sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação para: (a) condenar a parte ré a pagar a parte autora, solidariamente, o valor de R\$ 829,32 (oitocentos e vinte e nove reais e trinta e dois centavos) e eventuais encargos incidentes sobre este valor, com correção monetária pela

tabela prática deste Tribunal de Justiça desde o evento e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; **(b)** ante a sucumbência recíproca, distribuiu entre as partes o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00 para cada parte **(fls. 183/188)**.

A parte autora, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença para afastar a culpa concorrente, uma vez que a ligação que deu origem ao golpe veio do número oficial da apelada Santander, além de condenar os réus ao ressarcimento integral do valor transferido sem consentimento da parte autora e indenização por dano moral **(fls. 191/196)**.

Contrarrazões a fls. 202/208.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

1. Trata-se de ação indenizatória de dano material e moral ajuizada por LEIA MARIA ZANELA DOS SANTOS em face de BANCO SANTANDER e BANCO DO BRASIL. Em sua petição inicial, relata que, no dia 26/02/2024, recebeu uma ligação de alguém que se identificou como funcionário do Banco Santander, informando que havia ocorrido uma transação suspeita em sua conta bancária e que, para bloqueá-la, deveria baixar um aplicativo de atualização de segurança. Após seguir as instruções, constatou a existência de operação de transferência não autorizada no valor de R\$ 1.658,64 do Banco Santander para sua conta poupança do Banco do Brasil (também de titularidade da autora) e, deste, para conta de terceiro, também administrada pelo Banco do Brasil, motivo pelo qual pleiteia o ressarcimento de valores e indenização por dano moral.

2. O caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos seus serviços, enquanto o §1º esclarece que será considerado defeituoso o serviço que não

fornece a segurança que dele se pode esperar, levando-se em consideração, dentre outras, a circunstância do resultado produzido e dos riscos que razoavelmente se espera do serviço.

Não se olvida seja de responsabilidade do cliente a guarda do cartão pessoal e o sigilo da senha, no entanto, eventual negligência do correntista, por si só, não obsta o reconhecimento de defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta do cartão de crédito do autor nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

Observa-se que houve a transferência da quantia de R\$ 1.658,64 de conta de titularidade da autora no Banco Santander, no dia 26/02/2024 (fl. 22), às 13h28min, para conta poupança, também de titularidade dela embargante, no Banco do Brasil (Pix Recebido - fl. 23). No mesmo dia, às 13h50min, foi realizada, da conta poupança da autora no Banco do Brasil, a transferência deste valor de R\$ 1.658,64 para terceira identificada como “Amanda Cristina da Silva”, em conta corrente administrada pelo Banco do Brasil.

Não prospera a alegação de culpa concorrente, porquanto a responsabilidade primária recaía sobre a instituição financeira em face de sua inerente obrigação de segurança e da posse de mecanismos aptos a mitigar riscos de fraude, de modo que competia ao banco a diligente análise do perfil de consumo da cliente, em observância ao princípio da prevenção, de modo a identificar e bloquear transações que ostentassem inatipicidade manifesta ou que exorbitassem os padrões habituais, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

O réu não resguardou o cliente dos riscos inerentes à atividade bancária e reconhecida no enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Deste modo, respeitado o entendimento do juízo de origem, é de rigor afastar o reconhecimento de culpa concorrente e declarar a nulidade das operações

realizadas, sendo inexigíveis os débitos e, em consequência, impõe-se a restituição integral dos valores.

3. Dos fatos relatados na petição inicial, não se pode concluir a configuração de dano moral indenizável, pois a parte autora não demonstrou que a situação gerou abalo de seu estado anímico, tal como em casos de prejuízo a sua subsistência, o que não foi comprovado no presente caso.

A situação narrada, embora desagradável, constitui mero dissabor da vida cotidiana, destacando-se que desgastes narrados na inicial para a solução do problema ou a mera cobrança indevida não configuram ofensa presumida à honra objetiva.

4. Portanto, o recurso de apelação é parcialmente provido para afastar a culpa concorrente do consumidor e condenar os réus, solidariamente, na obrigação de restituir à parte autora a quantia (total) transferida, no valor de R\$ 1.658,64.

Mantém-se a distribuição da sucumbência tal como estabelecido em sentença, já considerado o trabalho desenvolvido nesta fase recursal, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração" (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator