



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001307075**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016781-03.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada SIMONE CALDAS QUEIROZ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº: 1016781-03.2024.8.26.0564**

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Simone Caldas Queiroz

Origem: SÃO BERNARDO DO CAMPO – 1ª VARA CÍVEL

Juíza: Carolina Nabarro Munhoz Rossi

**Voto nº. 7.431**

Valor da causa: R\$ 317.467,92

Ajuizamento: 5/6/2024

FRAUDE BANCÁRIA. Ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. 1. Retenção de cartão magnético em terminal de autoatendimento. Terceiro que se passando por técnico de manutenção do banco, ofereceu auxílio, induzindo a autora a utilizar telefone alocado dentro da agência bancária, solicitando o cancelamento do cartão de crédito e o envio de novo cartão. 2. Inúmeras operações realizadas em conta corrente, destoantes do perfil da correntista. Responsabilidade objetiva do banco, por não propiciar a segurança adequada na prestação dos serviços. Obrigação de restituir os valores descontados fraudulentamente da conta da autora. 3. Danos morais caracterizados. Invasão de conta bancária. Indenizabilidade da sensação de vulnerabilidade, de insegurança e da quebra da confiança geradas pela má qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor. Valor fixado pelo juízo em R\$ 5.000,00. Valor proporcional e suficiente. 4. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 257/263, que julgou procedente a ação de restituição de valor c/c

indenização por danos morais para: condenar o réu à restituição do valor de R\$ 307.467,92, devidamente atualizado pela tabela do TJ/SP, a partir do desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, bem como ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela tabela do TJ/SP, a contar da decisão e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Em razão da sucumbência, o réu pagará as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor total da condenação.

**Fls. 266/291: Razões de apelação**

O apelante alega, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, visto que a parte apelada foi, supostamente, vítima de fraude, sem qualquer participação do banco, razão pela qual têm legitimidade passiva os terceiros meliantes envolvidos no alegado golpe.

No mérito, alega que não tem qualquer responsabilidade pelas movimentações realizadas com o cartão original e senha da parte apelada no valor de R\$ 307.467,92, que foram realizadas sem qualquer vício, destacando-se que o apelante só foi comunicado pela apelada 1 mês após o ocorrido. Em nenhum momento, a parte apelada prova a veracidade dos fatos, visto que nem sequer prova qual o dano irreparável ou de difícil reparação.

Ademais, apesar do esforço, a apelada não conseguiu demonstrar prejuízo moral, mesmo porque, realmente nenhum prejuízo moral causou o banco apelante. Assim, requer-se o afastamento da indenização por dano moral, ou caso não seja o entendimento, que o valor seja reduzido.

**Fls. 298/320: Contrarrazões**

A apelada alega que no dia 15 de abril de 2024 por volta das 19h40m, compareceu ao autoatendimento da agência nº 3423, localizada a Av. Conselheiro Rodrigues Alves, 640- Vila Mariana, São Paulo/SP, no entanto ao tentar utilizar um dos terminais teve seu cartão retido/engolido.

No local, mexendo em outro caixa eletrônico, encontrava-se um funcionário do banco, devidamente trajado com as vestimentas de identificação e com crachá da instituição com nome e foto, que se identificou como técnico de manutenção. Informou à apelada que as manutenções que ali realizava era justamente

para sanar tal problema, vez que os maquinários estavam engolindo os cartões.

Aconselhou, portanto, a apelada a realizar o cancelamento do seu cartão, para que não tivesse eventuais problemas em sua conta, e por questões de segurança, automaticamente todas as suas senhas seriam canceladas, utilizando o telefone que se encontrava afixado na parede da própria agência (telebank) próximo aos terminais de autoatendimento, para falar com a central do banco.

Ao visualizar o telefone em uma das paredes do banco, a apelada o utilizou, acreditando ser o telefone que falava diretamente com a central de atendimento do banco. Ao retirar o telefone do gancho, prontamente foi atendido por uma gravação com opções, a qual pedia que a apelada digitasse os dados de sua conta, mas não passou em nenhum momento sua senha, solicitando a opção de cancelamento temporário de seu cartão. Após, foi informada sobre o cancelamento de seu cartão, de todas as suas senhas e seus acessos, por segurança, bem como, também, que o cartão novo estaria disponível após 20 dias úteis na agência, e que ao retirá-lo deveria cadastrar novas senhas, pois todas estariam desde já canceladas por segurança.

Após isso, o técnico entregou à apelada, protocolo de atendimento devidamente timbrado e com seu carimbo e matrícula, assim, a apelada retornou à sua casa acreditando que seu cartão e senhas haviam sido cancelados e que somente deveria esperar os 20 dias para a chegada do novo até sua agência.

No dia 14 de maio foi até o banco retirar o cartão novo, foi atendida e foi pedido que esperasse que buscariam seu cartão, no entanto, após 30 minutos aguardando, foi informada que o protocolo dado a ela não era do banco e constatou em sua conta várias movimentações que não foram realizadas por ela, totalizando o valor de R\$ 307.467,92.

O banco não forneceu nenhuma informação sobre como e onde as transações foram realizadas, negando-se inclusive a realizar a contestação, porém, após muita insistência foi feita, sob o protocolo nº 2024-2897 120. Ao final, não houve o ressarcimento do valor contestado, forçando a apelante a ajuizar a ação. O banco também se negou a fornecer as imagens da câmera de segurança.

Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso.

### **Fls. 324/325: Manifestação da apelada**

Oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

#### **Passo a votar.**

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 292/293), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

#### **1. Julgamento virtual**

O julgador deve, entre outros, zelar pela celeridade processual e pela eficiência do serviço judicial, e o julgamento virtual é célere e eficiente, pois não depende de agendamento de sessão e não carece, absolutamente, da qualidade esperada com relação qualquer julgamento, tomando-se em conta, criteriosamente, as razões do recurso, as quais constituem, verdadeiramente, os elementos válidos para o julgamento, em respeito ao efetivo contraditório.

No caso, a oposição ao julgamento virtual foi manifestada pela apelada. Ocorre que a proposição será pelo não provimento do recurso, de modo que não se cogita de prejuízo, em tese, à apelada, pelo fato de o julgamento ser por essa modalidade. Aliás, será beneficiada pela celeridade.

Além disso, a nova sistemática prevista na Resolução CNJ nº 591/2024, assegura às partes e aos advogados a possibilidade de sustentação oral em ambiente virtual, não havendo, portanto, qualquer prejuízo ao exercício do contraditório e da ampla defesa.

#### **2. Da legitimidade passiva**

De acordo com a teoria da asserção, analisa-se a legitimidade de maneira abstrata, a partir da alegação do autor constante da petição inicial. Indagar a respeito de falha do serviço ou denexo causal (ou de obrigação de indenizar),

significa apreciação de mérito, não se cuidando de condição de ação.

Assim, o apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, na medida em que a apelada lhe atribuiu a responsabilidade pelos danos experimentados. É o que basta, enfim, para caracterizar a legitimidade passiva; a análise, em reforço, acerca da caracterização ou não da responsabilidade civil atribuída ao apelante, é de mérito, conduzindo à procedência ou improcedência da ação contra ele.

### **3. Da responsabilidade civil**

Cuida-se de relação de consumo, aplicando-se o CDC, em consonância com a súm. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Por sua vez, preceitua a súm. 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”.

Aplica-se, ainda, o art. 14, § 3º do CDC, de modo que ao fornecedor, como se trata de alegação de defeito do serviço prestado (ou que deveria ter sido prestado), incumbia alegar e provar, de forma irrefutável, que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu, ou conduta exclusiva da autora, o que não se dá.

A apelada não reconhece as operações a fls. 28/39, contestadas administrativamente a fls. 41/49.

Incumbia, assim, ao apelante provar conduta exclusiva da apelada, causa que impediria, neste caso concreto, a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que a conduta do terceiro criminoso não a impede, tratando-se de fortuidade interna.

Se o consumidor alega que determinada operação constante da sua conta bancária não foi realizada por si, cumpre ao fornecedor produzir elementos irrefutáveis que infirmem essa alegação, qual seja, incumbe-lhe provar que, prestado o serviço a que se refere a alegação do consumidor, o defeito aí mencionado não existe. O réu, contudo, não se desincumbiu desse mister, razão por que o juiz, acertadamente, acolheu a alegação do consumidor.

Há evidente falha na prestação de serviços pelo apelante, visto que as operações revelam evidente movimentação atípica na conta da apelada. A utilização do cartão e digitação da senha não implicam presunção absoluta de regularidade das operações, tal como defendido pelo apelante.

Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade do réu, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, pode ser transferido para o consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial suficiente.

Além do que, a apelada demonstrou a veracidade das suas alegações, conforme protocolo a fls. 40, fornecido pelo terceiro que se passou por funcionário do banco dentro da agência no dia 15/4/2024.

A propósito, destaca-se trecho da sentença:

O documento de fl. 40 demonstra que fraudadores se passando por prepostos do réu dentro de sua agência instruiu a autora e fez essa acreditar que de fato o cartão foi cancelado e que poderia retornar à agência em data específica para pegar o novo cartão.

O cartão da autora fora utilizado para realização compras que resultou em prejuízos somados a R\$ 307.467,92.

(...)

Ora, em um curto período de dias, em afronta aos usos rotineiros que a autora fazia de sua conta, houve mais de 60 débitos, em valores que varia entre R\$ 2.000,00 e R\$5.000,00. Nota-se serem operações sequenciais e em nítido desvio de padrão de uso da autora da referida conta.

Trata-se, portanto, de operações atípicas e que encontrariam óbice por meio de algoritmos de segurança utilizados pelo sistema bancário, mas não encontraram impedimento no caso concreto.

Ademais, no caso em tela, os estelionatários tinham acesso ao estabelecimento bancário do réu se passando facilmente por preposto e ou funcionário que induziram a autora a erro.

A fraude teve início com a atuação de terceiro dentro de uma das

agências bancárias do apelante, além do que, não há evidência mínima de que a apelada tenha fornecido por ato voluntário seu cartão e senha pessoal ao terceiro, visto que teve seu cartão retido pela máquina de autoatendimento. Dessa forma, verifica-se a ocorrência de fortuito interno.

Em caso análogo, julgou este Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. FRAUDE. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedidos de restituição de valores e de indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Retenção de cartão magnético em terminal de autoatendimento, com posterior contratação de empréstimos, seguidos de sucessivos saques, transferência e pagamento. Fraude praticada por terceiro, dentro da agência bancária, sem participação do autor. Configuração de fortuito interno. Responsabilidade da instituição financeira que, ademais, falhou no dever de prevenir a ocorrência de fraude, à vista da movimentação atípica. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. (TJSP. Apelação Cível: 1009072-72.2023.8.26.0362. Relator(a): Inah de Lemos e Silva Machado. Comarca: Mogi-Guaçu. Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2). Data do julgamento: 26/02/2025. Data de publicação: 26/02/2025).

Portanto, não há que se falar em culpa da apelada e ainda que seja ato cometido por terceiro, o apelante falhou no seu dever de custódia do patrimônio dos consumidores, sendo inerente à prestação dos serviços bancários sua obrigação de prevenir a ocorrência de fraudes.

Com relação ao dano moral alegado, a sentença condena o apelante a pagar a quantia de R\$ 5.000,00, realmente configurados, em virtude da sensação de vulnerabilidade, de insegurança e da quebra da confiança geradas pela deficiência do serviço prestado pela instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os juros de mora de que trata a sentença serão calculados pela Selic, e a correção monetária pelo IPCA. Cuida-se de questão de ordem pública, razão por que o efeito translativo autoriza o tribunal a realizar esse ajuste.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo da parte apelante para 15% do valor total da condenação, com deliberação de ofício acerca de juros de mora e correção monetária.

JOSÉ WILSON GONÇALVES  
RELATOR