



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000144572

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018157-67.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JOSE ROBERTO TAMBURUS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento em parte ao recurso. Foi contrária a 3º juíza, que declara seu voto**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.221

APELAÇÃO Nº: 1018157-67.2025.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

APELANTE: BANCO DO BRASIL S.A.

APELADO: JOSÉ ROBERTO TAMBURUS

JUIZ DE DIREITO: HEBER MENDES BATISTA

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Autor recebeu mensagem e ligação de suposto preposto da instituição financeira ré, informando tentativa de golpe, e realizou operações indicadas pelo golpista para cancelamento das compras supostamente realizadas em seu nome – Legitimidade passiva do réu – Teoria da asserção – Autor imputa a responsabilidade pelos danos reclamados ao réu – Mérito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de fato negativo pela parte autora - Responsabilidade objetiva do réu, com quem mantinha o autor contrato bancário – Falha na prestação do serviço demonstrada – Teoria do risco da atividade – Transferências de valor elevado, realizadas em horário fora do padrão - Operações que fogem do perfil de consumo - Culpa concorrente do autor verificada – Ausência das cautelas esperadas – Realização das transações com uso de senha pessoal - Determinação de restituição pelo réu de metade do prejuízo material – Art. 945, do Código Civil - Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade do autor, que contribuiu para a fraude - Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização ajuizada por JOSÉ ROBERTO TAMBURUS contra BANCO DO BRASIL S.A., por meio da qual alega o autor que recebeu um SMS questionando sobre aprovação de compra e, ao negar a transação, recebeu ligação de suposto gerente do banco réu, que o orientou a realizar alguns procedimentos para cancelamento das compras, com troca de senhas do aplicativo. Alega que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

posteriormente verificou ter sido vítima de golpe, com realização de duas transferências para terceiros desconhecidos, no valor total de R\$ 39.800,00. Pede a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O réu apresentou contestação, na qual nega a falha na prestação do seu serviço.

Os pedidos foram julgados procedentes pela r. sentença de fls. 147/163, com condenação do réu a restituir ao autor a quantia de a restituir ao autor a quantia de R\$ 39.800,00 e a pagar indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. A parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O réu interpôs apelação às fls. 168/197, com preliminar de ilegitimidade passiva. Alega que os fatos decorreram de culpa exclusiva da parte autora e da vítima. Afirma que as transações foram realizadas com senha intrasferível, não havendo falha na prestação do serviço do banco, já que se trata de fortuito externo. Impugna os danos materiais e morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório e dos honorários sucumbenciais.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte autora apresentou contrarrazões (fls. 203/210).

É O RELATÓRIO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização em que busca o autor o ressarcimento de valores em decorrência de golpe, supostamente permitido pelo réu, com condenação da instituição financeira ainda ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados procedentes.

Recorre a parte ré, alegando preliminarmente ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta ausência de falha na prestação do seu serviço, já que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria parte autora. Impugna ainda os danos morais e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e dos honorários.

O recurso merece parcial provimento.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade do autor frente à estrutura técnica e financeira dos réus. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Inicialmente, deve ser afastado o reconhecimento de ilegitimidade passiva, uma vez que, de acordo com a teoria da asserção, adotada pelo e. Superior Tribunal de Justiça em vários precedentes, a presença das condições da ação deve ser analisada pelo Juiz de acordo com elementos fornecidos pela parte autora na exordial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso dos autos, a autora afirma ser a parte ré responsável pela fraude ocorrida. Dessa forma, em cognição sumária, com base nos fatos alegados na exordial, o réu possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda.

Quanto ao mérito, considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao réu a prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, a parte ré não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar ainda que as operações impugnadas decorreram de culpa exclusiva do autor e/ou de terceiros.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, a instituição financeira deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Ressalte-se que, ainda que o autor tenha contribuído para a finalização da fraude, ao seguir as orientações fornecidas por terceiro, as operações foram realizadas de forma sequencial, fora do horário padrão e em valor elevado, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que foge do perfil de consumo do autor. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção do apelante, que poderiam ter bloqueado as transações e evitado a concretização da fraude. Por fim, cumpre ressaltar que, assim que percebeu o golpe, a parte autora comunicou o ocorrido ao réu.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço do réu e da ausência de excludente, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade pelo pagamento do dano material.

Não obstante esse fato, restou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente do autor, que seguiu orientações de terceiro e realizou operações por meio de aplicativo, fornecendo dados, sem verificação de autenticidade, agindo, portanto, sem a cautela esperada. Considerando que o autor contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível
1003562-02.2020.8.26.0292; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí -
Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento:
17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Falha na prestação de serviços bancários – Vítima de "golpe" – Transações realizadas por meio de computador e celular a partir de aplicativo indicado pelos falsários, que se passaram por prepostos do banco em contato telefônico – Transações que fogem ao perfil da conta corrente da pessoa jurídica autora - Culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concorrente do consumidor – Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil. DANO MORAL – Inocorrência – Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude – Afastamento nos termos do voto do Em. Relator Sorteado - Sentença reformada – Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1002869-56.2020.8.26.0441; Relator (a): José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Peruíbe - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/08/2021; Data de Registro: 20/12/2021).

Dessa forma, deve ser determinada a restituição pelo réu de metade do prejuízo material indicado na exordial.

Por fim, não está configurado o dano moral. A realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade do autor, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido. Assim, não restou demonstrada ofensa aos direitos de personalidade do apelado. Ademais, conforme anteriormente estabelecido, a parte autora colaborou para que a fraude ocorresse, o que afasta o direito à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização.

Nesse sentido já se pronunciou esta c. 13ª

Câmara de Direito Privado:

Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Transação fraudulenta realizada a partir da conta corrente da autora, após acessar link disponibilizado durante ligação telefônica por terceiro que se passou por preposto do Banco réu e indicou a necessidade de realização de procedimentos para cancelamento de operações suspeitas – Sentença de improcedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada por pessoa que dispunha previamente de dados pessoais e bancários da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição bancária – Transação realizada destoava do padrão de consumo da requerente e não foi bloqueada pelo sistema de segurança do Banco – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, franqueando o acesso de sua conta ao fraudador após acessar link disponibilizado em ligação telefônica, o que possibilitou o acesso do fraudador às funcionalidade de seu aparelho celular, inclusive, de seu aplicativo bancário – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Sentença reformada – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.*

(TJSP; Apelação Cível
1003295-44.2024.8.26.0048; Relator
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia -
1ª Vara Cível; Data do Julgamento:
10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste relator
DÁ PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para determinar a restituição ao autor de somente metade do prejuízo material indicado na exordial, nos termos da fundamentação, e para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico em favor do advogado da parte autora e em 10% sobre o valor dos pedidos julgados improcedentes em favor do advogado da parte ré.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48501
APEL.N°: 1018157-67.2025.8.26.0506
COMARCA: RIBEIRÃO PRETO
APTE. : BANCO DO BRASIL S.A.
APDO. : JOSÉ ROBERTO TAMBURUS

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênia, divergir do entendimento adotado pela douta Turma Julgadora, que deu parcial provimento à apelação do banco réu; **pois, pelo meu voto, negava-lhe provimento.**

No presente caso, conforme já reconhecido pelo douto Relator, o autor foi vítima de fraude bancária, aplicada por um terceiro estelionatário que, dizendo-se funcionário da instituição ré ("**gerente**"), utilizou-se de narrativa enganosa para convencê-lo a efetuar determinadas operações supostamente necessárias para a contestação de uma transação suspeita, mas que se destinavam, na realidade, à simples transferência de quantias de sua conta bancária para pessoas desconhecidas, beneficiárias do delito.

A fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É nesse sentido o enunciado da Súmula n. 479 do Colendo 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 (destacamos).*

Ainda, confira-se o seguinte precedente daquela mesma Eg. Corte, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC/1973, art. 543-C):

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Desse modo, em virtude de sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, e artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor), o fato de o ilícito ter sido praticado por terceiros não afasta o dever do apelante de indenizar aqueles que, de boa-fé, sofreram prejuízo.

A conduta do fraudador, no contexto da atividade bancária, caracteriza **fortuito interno** – e não externo.

E, embora as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante senha ou *token*, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça:**

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluído ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destacamos).*

Como se observa, o fato de as transações se realizarem com uso de senha pessoal ou mecanismo similar não tem, **por si só**, o condão de excluir a responsabilidade civil da casa bancária, pois existe para esta “[...] *O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores*”, ensejando a sua responsabilidade “*pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país*” (STJ, REsp n. 1.995.458/SP, relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Voltando à hipótese dos autos, observa-se que o autor manteve diálogo, por telefone, com terceiro que demonstrava, no mínimo, prévio conhecimento acerca de sua relação contratual com o banco réu e de alguns dos serviços já utilizados (fls. 02-04), fato que contribuiu para a credibilidade da narrativa enganosa.

Ao lado disso, como bem pontuado pelo digno Relator, “[...] **as operações foram realizadas de forma sequencial, fora do horário padrão e em valor elevado, o que foge do perfil de consumo do autor. Esses fatos**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deveriam ter chamado a atenção do apelante, que poderiam ter bloqueado as transações e evitado a concretização da fraude. Por fim, cumpre ressaltar que, assim que percebeu o golpe, a parte autora comunicou o ocorrido ao réu”.

Conforme já decidiu o Eg. STJ, “a **instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora **Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

No presente caso, verifica-se que o réu, além de não ter atendido aos deveres acima mencionados, relativos à identificação do defeito (constatação da anormalidade na movimentação), também falhou, num segundo momento, ao realizar o atendimento presencial do autor em uma de suas agências bancárias, no dia imediatamente posterior à ação dos estelionatários.

Como bem pontuado na r.sentença – e não rebatido, de maneira precisa e adequada, nas razões da apelação –, ficou demonstrado que, naquela ocasião, o “**preposto da instituição financeira induziu o autor a assinar formulário para 'personalização de limites' (fls. 31/32), numa clara tentativa de transferir a responsabilidade dos fatos a ele, conduta que reforça a consciência do banco sobre a ocorrência de fraude**” (fl. 158; destaquei).

Nesse cenário, em que pesem as ponderações do voto do ilustre Relator, só se pode concluir que foi o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mau funcionamento na segurança do serviço bancário, e não a conduta da vítima, que possibilitou, **de forma definitiva**, a produção dos efeitos da fraude.

Por isso, entendo, respeitosamente, **não ser o caso de se reconhecer a culpa exclusiva ou concorrente da parte apelada**, que faz jus à reparação integral dos danos materiais suportados.

Ademais, merece ser mantido o capítulo da r.sentença que condenou o banco réu ao pagamento de indenização por **danos morais**, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

É certo que, na esteira dos precedentes desta Colenda Turma Julgadora, a fraude bancária, por si só, não enseja a presunção da caracterização do dano extrapatrimonial.

Não obstante, a hipótese dos autos contém peculiaridades que, no meu entender, denotam a maior gravidade do defeito do serviço prestado e das consequências daí advindas, de modo que não é possível enquadrar o transtorno provocado ao consumidor como mero aborrecimento cotidiano.

Com efeito, as transferências impugnadas totalizam o significativo valor de R\$ 39.800,00 (trinta e nove mil e oitocentos reais).

Dadas as condições particulares do autor – vale frisar, **idoso de 86 (oitenta e seis) anos à época dos fatos** –, é plenamente compreensível que a subtração das quantias mantidas em sua conta bancária tenha submetido a ele a intenso sofrimento psicológico, motivado não apenas pela perda patrimonial em si mesma, mas também pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aviltamento decorrente da exploração de sua vulnerabilidade.

Repita-se que, após a concretização da fraude, os funcionários do banco réu **não** atuaram de forma a reverter, atenuar ou compensar o transtorno vivenciado pelo cliente. Ao contrário, induziram-no a “[...] assinar formulário para 'personalização de limites' (fls. 31/32), numa clara tentativa de transferir a responsabilidade dos fatos a ele” (fl. 158), situação que, por certo, somente confirmou o sentimento de impotência e desvalia acarretado pela ação criminosa.

A título de reforço argumentativo, veja-se que, entre os idosos em geral, os **maiores de 80 (oitenta) anos** devem usufruir de proteção ainda mais efetiva por parte da comunidade, da sociedade e do Poder Público, nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei n. 10.471/2003.

Por sua vez, o Código Penal dispensa tratamento específico ao crime de estelionato praticado contra maiores de 70 (setenta) anos (artigo 171, § 5º, inciso IV), sem prejuízo, evidentemente, das disposições que já conferem maior reprovabilidade àquele delito quando dirigido a vítimas idosas em geral (v.g., artigo 171, § 4º; artigo 183, inciso III).

Assim, à luz da tendência verificada em nosso ordenamento jurídico e das circunstâncias acima destacadas, é preciso reconhecer, no caso concreto, a configuração do dano moral reclamado, decorrente de relevante ofensa aos direitos da personalidade do autor, em consonância com a fundamentação da r.sentença.

Por fim, o valor de indenização arbitrado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo nobre juiz singular (R\$ 10.000,00) não comporta redução, visto que já alinhado às minúcias fáticas aqui detalhadas, não violando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Diante de todo o exposto, pelo meu voto, **negava provimento ao recurso de apelação**, mantendo a r.sentença tal como lançada.

Desprovido o recurso, ficariam majorados os honorários advocatícios para o equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da condenação.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
3ª Desembargadora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	Maurício Simões de Almeida Botelho Silva	2F2E8685
12	20	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2F313886

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1018157-67.2025.8.26.0506 e o código de confirmação da tabela acima.