



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000022436

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019684-17.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDISON PEDROSO RODRIGUES, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1019684-17.2025.8.26.0001

Apelante (Autor): Edison Pedroso Rodrigues

Apelado (Réu): Banco do Brasil S/A

Comarca: São Paulo – 7ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Juíza de 1ª Instância: Fabiana Tsuchiya

Voto nº 25746

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do autor adstrito à reparação por dano moral.

Autor vítima do denominado golpe da falsa central telefônica. Estelionatário que, passando-se por funcionário do banco réu, obteve acesso à conta para realizar operações consecutivas até esgotar o saldo disponível, causando-lhe prejuízo total na ordem de R\$ 25.500,00 (vinte e cinco mil e quinhentos reais) - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ). Inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações.

Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante do esvaziamento de valores da conta. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 227/229 que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para declarar a inexistência e a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 25.500,00, bem como para determinar que a ré restitua a quantia de R\$ 25.500,00, corrigida pelo IPCA desde a operação (09/05/2025) e com juros de mora pela Selic deduzido o IPCA a partir da citação. Por força da

sucumbência recíproca, cada parte foi condenada no pagamento de suas próprias custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios aos patronos da parte adversa fixados em 10% sobre o valor da condenação, na proporção de 50% para cada um, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

O autor opôs embargos de declaração (fls. 234/240), os quais foram rejeitados pela r. decisão de fl. 241.

Apela o autor a fls. 244/263. Sustenta, em síntese, que as transações contestadas foram realizadas sem sua autorização, mediante o uso indevido de suas credenciais de acesso, demonstrando grave falha de segurança dos sistemas da instituição financeira. Alega que sempre agiu de boa-fé e que não forneceu quaisquer dados sensíveis a terceiros, sendo vítima de fraude sofisticada que apenas se concretizou pela vulnerabilidade dos mecanismos de segurança do banco. Aduz que o réu, ao disponibilizar serviços eletrônicos, assume responsabilidade objetiva pela proteção dos consumidores e deve implementar tecnologia eficaz para prevenir ataques, sobretudo porque golpes semelhantes têm sido noticiados amplamente e reconhecidos pela própria instituição. Assevera que a sentença se equivocou ao afastar a indenização por danos morais pleiteada. Alega que, além dos danos materiais, os abalos psicológicos decorrentes da perda abrupta de valores essenciais à sua subsistência configuram dano moral presumido, prescindindo de prova específica. Requer que seja reconhecida a responsabilidade do réu, com condenação à reparação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 264/265).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 269/282), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

Inicialmente, verifica-se a regularidade do preparo recursal.

Embora a controvérsia recursal esteja adstrita ao pedido de majoração da indenização por danos morais, requerida em R\$ 10.000,00, o que implicaria preparo devido no importe de R\$ 400,00, é certo que o autor, ora apelante, recolheu a quantia de R\$ 1.020,00 (fls. 264/265), valor superior ao efetivamente exigível.

Ainda que a serventia tenha elaborado cálculo indicando preparo no montante de R\$ 1.028,28 (fl. 283), a diferença apontada não subsiste diante o objeto do recurso, frise-se, adstrito ao cabimento da indenização por dano moral.

Reconhece-se, portanto, a regularidade do preparo.

Antes de adentrar ao mérito, cumpre anotar que, em sede de contrarrazões, a instituição financeira ré, ora apelada, requereu o não conhecimento do recurso, por entender ter o autor, ora apelante, violado o princípio da dialeticidade recursal, deixando de impugnar os fundamentos da r. sentença hostilizada.

Contudo, a hipótese é de rejeição da preliminar arguida.

As questões trazidas à baila no recurso atacam os fundamentos contidos na r. sentença e deixam claro seu interesse na reforma do julgado.

Nesse sentido, inclusive, o C. Superior Tribunal de Justiça já sedimentou o entendimento de que é possível até mesmo a reiteração dos argumentos deduzidos na inicial, desde que os fundamentos sejam suficientes para infirmar a sentença, tal como ocorre na hipótese dos autos.

No mérito, o recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se as transações bancárias impugnadas, realizadas sem o consentimento do apelante, configuram falha na prestação do serviço apta a ensejar a reparação por danos morais pretendida.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual o autor alega, em apertada síntese, ter sido vítima de golpe aplicado por terceiros que, após contato telefônico fraudulento, induziram-no a acreditar tratar-se de comunicação oficial do banco, ocasião em que forneceu códigos enviados ao seu celular, permitindo que os golpistas acessassem sua conta e realizassem diversas transações via PIX, totalizando R\$ 25.500,00, sem sua autorização, motivo pelo qual

requereu a inexigibilidade dos débitos e a condenação do réu ao ressarcimento dos danos materiais e morais experimentados.

O Juízo “*a quo*” julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que as transações contestadas foram realizadas em curtíssimo intervalo de tempo, em sequência atípica e incompatível com o histórico do autor, de modo que a instituição financeira deveria ter detectado o comportamento anômalo e bloqueado as operações, evidenciando falha na prestação do serviço; reconheceu, assim, a responsabilidade objetiva do banco, constatando violação ao dever de segurança, e determinou a devolução do valor de R\$ 25.500,00, com juros e correção, além de distribuir a sucumbência de forma recíproca, ante a rejeição do pedido de reparação dos danos morais.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo, aplicando-se as regras do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade das instituições financeiras, nessa seara, é objetiva, respondendo pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço, sobretudo quando envolvem falhas na segurança das operações eletrônicas, conforme preceitua o art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, restou incontroverso que o autor foi vítima de golpe perpetrado por terceiros que, após contato fraudulento, obtiveram acesso indevido à sua conta bancária e

realizaram sucessivas transferências via PIX que totalizaram R\$ 25.500,00.

Os extratos de fls. 28/29 evidenciam que todas as quantias disponíveis foram rapidamente esvaziadas, em curtíssimo intervalo de tempo, circunstância que destoa completamente do padrão de uso ordinário da conta e que, por si só, deveria ter acionado mecanismos preventivos de segurança aptos a bloquear ou, ao menos, submeter a operações a confirmação adicional do usuário.

É certo que, como ponderou o Juízo “*a quo*”, a sucessão de operações em valores expressivos, realizadas em sequência atípica e incompatível com o histórico do consumidor, deveria ter sido bloqueada pelo sistema da instituição ré. A ocorrência de diversas transações em curtíssimo intervalo temporal, esvaziando por completo o saldo da conta, evidencia a insuficiência dos mecanismos de segurança disponibilizados, reforçando o dever de indenizar.

Superada essa análise, impõe-se avaliar se a situação vivenciada pelo apelante ultrapassa o mero aborrecimento, de modo a caracterizar dano moral indenizável.

E a resposta é afirmativa.

A fraude resultou no esvaziamento integral do saldo disponível na conta do consumidor, atingindo diretamente sua esfera patrimonial e gerando evidente sensação de angústia, insegurança e vulnerabilidade no uso dos serviços bancários.

Não se trata de mero transtorno cotidiano, mas de violação grave da legítima expectativa de segurança, núcleo essencial

da confiança depositada pelo correntista na instituição financeira.

Esta C. 16ª Câmara é pacífica no sentido de que situações em que há retirada integral de valores ou esvaziamento expressivo do saldo bancário configuram dano moral presumido, por implicarem abalo relevante e suficientemente intenso, prescindindo de prova específica do prejuízo extrapatrimonial.

A propósito, em casos análogos envolvendo fraude bancária com esvaziamento de saldo, esta Câmara tem reiteradamente fixado a indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, quantia que se revela proporcional à extensão do abalo e adequada para promover a uniformização dos julgados.

Nessas condições, mostra-se pertinente o provimento parcial do apelo para condenar o banco apelado ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra suficiente às particularidades do caso concreto.

Quanto aos consectários legais, tratando-se de responsabilidade civil contratual, a correção monetária incide a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), ao passo que os juros de mora fluem desde a citação, por força do art. 405 do Código Civil.

Com o parcial provimento do apelo, a sucumbência passa a ser integral do réu, que deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de 10% sobre o valor total e atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora