



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000289804

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019988-20.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante LUCIANA VICENTE DE SOUZA VIEIRA.

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 do réu e negaram provimento ao recurso da autora. 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



Apelação nº. 1019988-20.2024.8.26.0011

Apelante/Apelado: Luciana Vicente de Souza Vieira

Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A

Origem: São Paulo – Foro Regional XI – Pinheiros – 4ª Vara Cível

Juíza: Vanessa Bannitz Baccala da Rocha

Voto nº. 7.917

Valor da causa: R\$ 10.828,23

Ajuizamento: 28/11/2024

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO PRESENTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. ACOLHIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO RÉU.

1. Alegação da autora de nulidade da sentença por ser *extra petita*. Desacolhimento. Sentença que respeita à adstrição.

2. Falha bancária caracterizada, em razão de as operações destoarem do perfil da autora, terem sido seguidas, com bloqueio preventivo apenas na terceira operação. Incidência do art. 945 do CC. Concausa, porque a autora, em que pese à notoriedade da modalidade de fraude (golpe do presente falso), realizou pessoalmente operação que permitiu o cometimento da fraude. Divisão do prejuízo meio-meio. Sentença alterada.

3. Danos morais. Não caracterização de obrigação de pagar indenização a esse título pela instituição financeira. Danos que decorrem da conduta direta do autor da fraude. Sentença mantida.

3. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora e pelo réu em face da sentença a fls. 267-279, proferida na ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Luciana Vicente de Souza Vieira contra Banco do Brasil S/A, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

No mérito, a ação é parcialmente procedente.

Isso porque, de plano, é de se observar que a petição inicial indica que foram realizadas duas compras fraudulentas, nos valores de R\$ 1.999,99 e R\$ 500,00 e mais duas tentativas de compra, que foram bloqueadas pelo banco, nos valores de R\$ 4.800,00 e R\$ 999,99, todas realizadas no dia 19/08/2024 (fls. 33/34).

De outro lado, a parte requerida afirma que as compras foram realizadas com validação de chip e senha, sendo culpa exclusiva da autora.

Subsidiariamente, requereu o reconhecimento de culpa de terceiro. Consigno que, em casos de lançamentos não reconhecidos em conta do cliente, por força dos princípios e normas do Código de Defesa do Consumidor, cabe à casa bancária a demonstração de inexistência de defeito na prestação dos serviços, respondendo ela, de forma objetiva, pelo dano causado, nos termos do artigo 14, §3º, do referido diploma legal.

Ocorre que, ao contrário do quanto sustentado pela Instituição Financeira requerida, os sistemas e facilidades por ela ofertados, justamente para captação de clientela, são, evidentemente, passíveis de falhas, sendo certo que sua responsabilidade apenas resta excluída em caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Nesse sentido, confira-se posição do Tribunal de Justiça de São Paulo em situações semelhantes:

(...)

E, no caso, tendo as transações ocorrido, com movimentação anormal da conta corrente, reforçando-se que o próprio sistema do banco suspeitou de fraude e bloqueou a terceira e quarta tentativa de compra (fl. 34), pois foram realizadas no mesmo dia,

19/08//2024, e em curto período (no intervalo de 2 minutos), o que constitui movimentação fora do perfil da autora. Ademais, a requerente informou o ocorrido ao banco (fls. 37/38), é evidente a responsabilidade do requerido.

Com efeito, verifica-se que a requerente-consumidora foi vítima de “golpe”, praticado por terceiros, sendo que o sistema de segurança do banco não foi efetivo em reconhecer a movimentação anormal, bloqueando apenas duas tentativas de compra, de modo que a casa bancária requerida, não disponibilizou em seu sistema a segurança necessária para evitar a atuação de terceiros, a justificar seu dever de ressarcir o prejuízo material sofrido.

Considerando que o próprio banco reconheceu a fraude e bloqueou duas tentativas de compra, presume-se que as compras impugnadas pela autora não foram legítimas, uma vez que ambas foram realizadas no mesmo dia e no intervalo de 2 minutos.

Cabia à instituição financeira ré a demonstração da regularidade das operações realizadas em nome da autora, ônus do qual não se desincumbiu. Diante da não demonstração por parte da instituição financeira requerida de que as transações questionadas foram feitas pela autora, é medida de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados.

Por essa razão, restou comprovada a falha na prestação dos serviços em virtude da aprovação das elevadas e diversas transações celebradas em nome da autora, sem as cautelas de segurança de praxe para a confirmação da titularidade de sua realização.

Igualmente, em decorrência lógica, comprovou-se a existência denexo causal entre a falha no serviço e os danos suportados pela autora, a ensejar a responsabilidade civil da ré, por operações financeiras realizadas mediante falha na prestação do serviço contratado pela consumidora autora, com evidente falha no sistema para detecção de movimentação anormal, sendo que a autora alertou o banco e lavrou Boletim de Ocorrência. Nesse sentido:

(...)

Ressalte-se, por oportuno, que, a parte requerida não trouxe aos autos documentos a permitir que se pudesse cogitar acolher sua a-

legação de excludente de culpabilidade.

Vale destacar que as transações não se encaixam no perfil da autora, que foram realizadas no mesmo dia e no intervalo de 2 minutos, o que, certamente, é suspeito.

Neste diapasão, em que se pese tenha a parte autora concorrido para a lesão que sofreu, não se pode afastar a responsabilidade da instituição financeira em zelar pela segurança das operações financeiras de seus clientes.

Ainda que a demandante tenha fornecido sua senha aos criminosos ou sido compelida por eles a efetuar saques, não se pode determinar que apenas este ato tenha ensejado a sua culpa exclusiva.

As alegações da consumidora são plausíveis e verossímeis. Reforço que o mesmo realizou a contestação administrativa das transações que considerou indevidas (fls. 37/38), bem como lavrou boletim de ocorrência (fls. 50/52).

A ocorrência de fraude é incontroversa, na medida em que a parte ré não impugnou a ilegitimidade das movimentações realizadas, apenas aduziu que a autora fora negligente na guarda de suas senhas, sem, contudo, comprovar suas alegações.

Não há, portanto, excludente de responsabilidade, pois não houve culpa exclusiva da vítima, porém falha na prestação de serviços, pois o sistema bancário permitiu a movimentação anormal na conta.

Assim, toma-se por certo que inexiste a excludente da responsabilidade do requerido e, dessa forma, ao contrário do quanto sustenta, não havendo segurança suficiente para que se evitasse o ocorrido, responde a parte requerida, de forma objetiva, pelo dano causado, em razão do risco de sua atividade.

Assim: (...)

A requerida, como fornecedora de serviços, tem ciência dos riscos que decorre de sua atividade, dentre eles a possibilidade de fraudes por falsários, devendo, por isso, arcar com eventuais falhas em seus sistemas eletrônicos, como também em relação à segurança das movimentações bancárias.

Trata-se de risco da atividade, caracterizado pelo fortuito interno,

que na espécie não constitui excludente de responsabilidade.

(...)

Assim, com fundamento nos artigos 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, a Casa bancária requerida responde, objetivamente, pela reparação dos danos sofridos pela autora, em consequência do defeito na prestação do serviço (falha na segurança).

Posto isso, em consequência, impõe-se o reconhecimento da inexistência dos valores fraudulentamente lançados na conta da autora, no dia 19/08/2024, nos valores R\$ 1.999,99 e R\$ 500,00, que totalizam o valor de R\$ 2.499,99 (dois mil, quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), excluindo-se os juros e encargos decorrentes do não pagamento da fatura.

Com relação ao dano material, a autora deverá ser ressarcida pelos valores pagos nas faturas dos cartões de crédito e débito, referentes à compras não reconhecidas. Em relação aos danos morais, improcedente a pretensão da autora no que concerne à percepção de indenização. Observo que a recusa do banco em proceder administrativamente à devolução das quantias configura mero inadimplemento contratual, não sendo apto, por si só, a ensejar a existência de abalo extrapatrimonial.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES EM PARTE OS PEDIDOS para condenar o réu a estornar da fatura de cartão de crédito do autor, bem como cartão de débito, os valores lançados fraudulentamente, no dia 19/08/2024, nos valores R\$ 1.999,99 e R\$ 500,00, que totalizam o valor de R\$ 2.499,99, devendo ainda ser estornadas eventuais taxas, multa e juros cobrados em razão dos lançamentos fraudulentos. E ainda, condeno o réu a efetuar o ressarcimento dos valores, eventualmente, pagos nas faturas dos cartões de crédito e débito, referentes à compras não reconhecidas. Em consequência, julgo o feito extinto, com base no artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. A requerida arcará com os honorários advocatícios da parte autora que fixo em 10% do valor da condenação, enquanto a parte requerente deverá arcar com os ho-

norários do patrono do banco-réu, que fixo em 10% a parte em que sucumbiu do pedido (10% sobre o valor postulado à título de indenização por danos morais).

Fls. 282-298: Razões de apelação do banco. Afirma que a autora não se atentou às normas de segurança e confiou em terceiros de má-fé, vindo a cair em um golpe conhecido como “falso presente”, não havendo qualquer culpa do banco, uma vez que inexistente prova de que o suposto fato tenha decorrido de falha na prestação do serviço ou de deficiência nos sistemas de segurança que tenha contribuído para o golpe sofrido pela autora, especialmente porque houve a inserção de senha no momento da realização da compra. Destaca que as primeiras transações não divergiam do perfil de consumo da autora e, por essa razão, foram regularmente autorizadas. Todavia, a terceira tentativa de compra, no valor de R\$ 4.999,00, foi bloqueada em razão do montante elevado, o que demonstra a efetividade dos sistemas de segurança da instituição financeira. Sustenta que, além de não ter concorrido para a ocorrência do golpe, o banco disponibiliza, em seu sítio eletrônico, informações e alertas aos consumidores acerca desse tipo de fraude, razão pela qual a responsabilidade deve ser atribuída à excessiva ingenuidade da autora. Alega que as transações impugnadas foram realizadas em ambiente externo ao estabelecimento bancário, de modo que, caso tenha ocorrido fraude, esta configura fortuito externo, afastando a argumentação adotada na sentença, que considerou aplicável ao caso concreto o entendimento consagrado na Súmula nº 479 do STJ. Pugna, ainda, pela impossibilidade de condenação, diante da ausência denexo de causalidade entre o dano sofrido e a conduta do banco. Afirma que a condenação da instituição financeira em obrigação de fazer consistente no estorno, na fatura do cartão de crédito, dos valores supostamente lançados de forma fraudulenta é indevida, ante a ausência de previsão legal e de capacidade técnica para a realização da obrigação. Requer a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente.

Fls. 301-314: Razões de apelação da autora. Afirma que a sentença é *extra petita*, uma vez que determinou o mero abatimento dos valores objeto da demanda, em dissonância com os pedidos formulados na inicial, que visam à declaração de inexigibilidade do valor de R\$ 2.828,23, à condenação ao pagamento de danos

materiais no mesmo montante e à indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. Assim, requer a reforma da sentença para que sejam analisados os pedidos iniciais.

Fls. 324-335: Contrarrazões da autora. Afirma que houve inovação recursal, diante da apresentação de telas e argumentos jamais suscitados na contestação, bem como que a apelação viola o princípio da dialeticidade, por não impugnar de forma específica os fundamentos da sentença. Assim, requer o não conhecimento do recurso ou, subsidiariamente, o seu desprovemento. Apesar de regularmente intimado, o banco deixou de apresentar contrarrazões.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

As apelações são tempestivas, preparadas (fls. 315-316 e 299-300), os apelantes têm legitimidade (autora e réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Não há ofensa à dialeticidade que justifique o não conhecimento da apelação, dado que o apelante cumpriu adequadamente com os requisitos do art. 1.010 do CPC, expondo a sua irrisignação com os fundamentos da sentença apelada.

Em relação à afirmação da parte autora de que a sentença seria extra petita, não prospera, tendo em vista constar do fundamento da sentença o seguinte:

Posto isso, em consequência, impõe-se o reconhecimento da inexigibilidade dos valores fraudulentamente lançados na conta da autora, no dia 19/08/2024, nos valores R\$ 1.999,99 e R\$ 500,00, que totalizam o valor de R\$ 2.499,99 (dois mil, quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), excluindo-se os juros e encargos decorrentes do não pagamento da fatura.

Sendo assim, como não há informações claras sobre o que efetivamente chegou a ser cobrado e o que a autora pagou, o dispositivo fala sobre estorno.

No mais, cuida-se de alegação de operações fraudulentas de compra, decorrentes de golpe do presente falso, realizando-se compras e encargos, nos valores de R\$ 1.999,99 e R\$ 500,00 - e encargos de R\$ 328,24 -, totalizando R\$ 2.828,23.

Conforme narrado, a autora recebeu mensagem através do aplicativo WhatsApp, com logo da loja Giuliana Flores, informando o recebimento de encomenda e oferecia a possibilidade de optar por uma entrega expressa via serviço Lalamove, mediante o pagamento do valor de R\$ 4,99, a ser realizado no momento da entrega. Após realizar diversas tentativas de pagamento, foi-lhe informado que estava dando erro na máquina e que a máquina seria trocada; porém, ao acessar o celular a autora constatou tais operações.

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa exclusiva da autora e dolo de terceiro. Ocorre que as quantias movimentadas destoaram do perfil de consumo dela (R\$ 1.999,99 e R\$ 500,00), razão pela qual 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 só ocorreu somente a partir da terceira operação, de forma que o dano se consumou.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa exclusiva 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, consistente no valor não recuperado.

No que diz respeito aos danos morais alegados, não se configuram, porque a privação de valor econômico, de per si, não produz dano moral, mas 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. Frise-se, além disos, que o próprio autor, por culpa grave, deu causa ao dano, tanto que, no plano de dano material, suportará 50% do prejuízo.

Quanto ao tema principal, esta Câmara tem decidido:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora e do réu Banco do Brasil – Autora vítima de modalidade do "golpe do motoboy", com entrega do cartão de crédito e senha– Transações indevidas realizadas por terceiro – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autora que deixou de zelar pela segurança de seu cartão e senha– Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo da autora – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso - Aplicação do artigo 945 do Código Civil - Danos Morais não caracterizados - Além de a autora concorrer para seu infortúnio, não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito ou foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar dano de caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível: 1041974-39.2020.8.26.0506. **Relator(a): Marco Fábio Morsello**. Comarca: Ribeirão Preto. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 17/06/2024. Data de publicação: 17/06/2024).

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

O provimento parcial do recurso do réu não altera a procedência parcial da ação, mas altera a parcela de derrota de cada parte, de forma que os encargos de sucumbência serão assim distribuídos: 1. A autora pagará 75% das custas e despesas processuais; o réu, 25% (incluindo-se as devidas ao erário). 2. A autora pagará ao advogado do réu, seus honorários, fixados por equidade no valor de R\$ 1.500,00, corrigida pelo IPCA, a partir da publicação do acórdão, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil. 3. Observe-se, contudo, a gratuidade. 4. O réu pagará honorários, ao advogado do autor, fixados em R\$ 1.000,00, corrigida pelo IPCA, a partir da publicação do acórdão, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Desse modo, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, para julgar a ação parcialmente procedente, confirmando a rejeição do pedido de indenização por danos morais e reduzindo o dano material reconhecido na sentença a 50% (o preceito declaratório negativo fica reduzido para metade); NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso da autora.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR