



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022359-58.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante LÍGIA PAULA MEROTTI BASTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57344

APEL. N°: 1022359-58.2023.8.26.0506

COMARCA : RIBEIRÃO PRETO

APTE/APDO: BANCO DO BRASIL S/A

APTE/APDO: LÍGIA PAULA MEROTTI BASTOS

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de procedência – Falha no dever de segurança da instituição bancária - Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Restituição dos valores contestados – Dano moral caracterizado – Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do requerente - Recurso adesivo da autora que restou deserto, ante a ausência de comprovação do recolhimento do preparo – Recurso da autora não conhecido e recurso do réu desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais, julgada procedente pela sentença de fls. 271/277, cujo relatório fica adotado, para **(i)** determinar a repetição de indébito, relativo a todos os valores subtraídos da conta da autora por PIX, TED e pagamento de boletos bancários, no valor de R\$ 16.399,38, corrigidos desde a efetivação dos débitos e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; **(ii)** declarar como indevida a cobrança dos empréstimos consignados, CDCs e antecipações de 13º salário, efetuados na conta da autora, além de juros, multa e encargos que tenham sido cobrados em razão dessas operações; **(iii)** condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da sentença, e juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação; e **(iv)** condenar a instituição financeira ao pagamento das custas, despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela o requerido (fls. 288/317), alegando, em síntese, sua ilegitimidade passiva ou a presença de culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, uma vez que, se houve movimentação desconhecida na conta da apelada, foi porque ela autorizou terceiro a habilitar o aplicativo do banco por meio do envio de QR-Code e do fornecimento da senha pessoal. Aduz, ainda, não ser cabível a restituição dos valores, tampouco a fixação de indenização por danos morais. Requer, subsidiariamente, que, caso esta seja mantida, seja o valor minorado.

Por sua vez, a requerente apresentou contrarrazões (fls. 326/339) e recurso adesivo (fls. 340/346), mas, embora intimada, não comprovou o recolhimento do preparo (fls. 367).

Recursos regularmente processados.

É o relatório.

O recurso da autora não deve ser conhecido, enquanto o recurso do réu não comporta provimento.

De início, consigne-se que, em juízo de admissibilidade, foi observado que a autora não comprovou o recolhimento do preparo recursal, de modo que foi intimada a efetuar o pagamento em dobro, nos termos do art. 1.007, § 4º, do Código de Processo Civil (fls. 355).

No entanto, sobreveio pedido de concessão da gratuidade da justiça (fls. 358/360), sendo intimada a parte a juntar documentos aptos a comprovar sua alegada hipossuficiência (fls. 361). Todavia, deixou transcorrer o prazo *in albis*, sendo indeferido o benefício, com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concessão de prazo para o recolhimento do preparo (fls. 367).

Não obstante, a parte permaneceu inerte, sem comprovar o recolhimento das custas (fls. 367).

Destarte, impõe-se o não conhecimento do recurso adesivo, diante da ausência de pressuposto extrínseco de admissibilidade.

Com efeito, verifica-se que a autora se qualifica como consumidora, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo ao requerido a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade das operações contestadas.

No caso em tela, a autora relatou ter recebido mensagem de número supostamente pertencente ao banco, informando uma possível fraude de pagamento de boleto, orientando-a a ligar para aquele contato caso não reconhecesse o pagamento. A atendente tinha conhecimento de todos os dados bancários da requerente, inclusive do saldo disponível, e solicitou, apenas, a senha para acessar a conta, momento em que ela percebeu a fraude e desligou a ligação. Todavia, a autora foi surpreendida com diversas operações realizadas em seu nome junto ao réu.

Por sua vez, a parte contrária sustentou a ausência de falha em seus sistemas de segurança e de qualquer ato ilícito ou lesivo a justificar os danos materiais e morais pleiteados, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Nesse contexto, conforme restou consignado na r. sentença:

Primeiramente, a autora afirma ter recebido mensagem via Whatsapp de número

supostamente do banco réu, informando uma possível fraude de pagamento de boleto, orientando-a a ligar para aquele número caso não reconhecesse o pagamento.

Essa suposta funcionária tinha conhecimento de todos os dados bancários da parte autora, inclusive o saldo disponível, e solicitou, apenas, a senha para acessar a conta, momento em que a requerente percebeu a fraude e desligou a ligação. Contudo, apesar de não ter fornecido sua senha, ela foi surpreendida com diversas operações em seu nome junto ao requerido.

Na hipótese, não há como deixar de reconhecer falhas na prestação do serviço bancário explorado pelo réu, caracterizadas pelo vazamento de dados sigilosos; possibilidade da existência de um site falso da instituição financeira e utilização da sua própria estrutura interna, ou seja, dos aplicativos.

Assim, pode-se dizer que a fraude e o próprio evento danoso não teriam ocorrido sem o vazamento de dados sigilosos da autora, a falsificação do ambiente de internet e a utilização fraudulenta de sua senha.

(...)

Em razão disso, fica caracterizada a responsabilidade por ausência de culpa exclusiva do consumidor ou ato próprio de terceiro, pois as falhas de segurança apontadas são as causadoras das fraudes nas transferências realizadas (TEDs e PIX) e na contratação dos empréstimos.

O vazamento de dados sigilosos e o contato do cliente via WhatsApp ou ligação telefônica para o número da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, caracteriza falha no serviço disponível ao consumidor, destacando-se que tais elementos dão um ar de autenticidade para a conversa, imaginando o correntista estar falando com a própria instituição financeira por meio de um preposto. (fls. 273/274)

Diante de tais constatações, revela-se inócuo o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada em razão da licitude de sua conduta.

Não foi demonstrado, de forma inequívoca, que a autora não foi vítima de fraude ou que se estaria diante de caso de culpa exclusiva de terceiro, sendo verossímeis suas afirmações, de modo que é procedente o pedido de indenização pelos danos materiais.

Igualmente, restou caracterizada a ocorrência de danos morais, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que a autora sofreu abalo psíquico em razão do golpe sofrido.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 5.000,00, conforme fixado na r. sentença.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmudar uma pretensão legítima de dor moral em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Furto de celular. Compras realizadas com o cartão de crédito. Declaração de inexigibilidade do débito reconhecida pelo Juízo "a quo" e não mais discutida nesta esfera recursal. Vício do serviço configurado (art. 14 do CDC) - Dano moral. Ocorrência. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1065265-86.2024.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de dano moral. INSS. Procedência da ação. Alegação de fraude. Contrato de empréstimo consignado por cartão de crédito. Perícia grafotécnica que prova fraude. Descontos indevidos em conta corrente da parte autora referentes a parcelas de empréstimo consignado não contratado. Responsabilidade objetiva. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Restituição de forma dobrada, nos termos da orientação firmada pela Corte Especial do Colendo STJ no julgamento do EAREsp 676.608. Mantida a r. sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020010-72.2023.8.26.0477; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de
Registro: 27/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É APLICÁVEL EM CASOS DE FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO É CABÍVEL QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexigibilidade de subsídio cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de empréstimo não reconhecido pelo autor. O autor alega que, ao buscar empréstimo antecipado do FGTS, foi vítima de fraude, resultando em saques indevidos de sua conta vinculada ao FGTS. Requereu devolução de valores, indenização por dano moral e declaração de inexistência do negócio jurídica. A sentença julgou parcialmente procedente, declarando inexigível o débito e condenando o réu à devolução simples dos valores. II. Questões em Discussão 2. (i) Existência e regularidade do contrato de empréstimo consignado e alegada fraude; (ii) Responsabilidade da instituição financeira pelos saques no FGTS do autor; (iii) Possibilidade de reprodução do indébito em dobro; (iv) Existência de dano moral a ser indenizado. III. Razões de Decisão 3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos válidos que sustentem a defesa. A responsabilidade objetiva da instituição é reconhecida com base na teoria do risco profissional. 4. A repetição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em razão da inobservância à boa-fé objetiva. O dano moral é reconhecido, considerando o abalo moral sofrido pelo autor. IV. Dispositivo e Teses 5. Nega-se provimento ao recurso

da instituição financeira ré. Dá-se provimento ao recurso do autor, condenando a instituição à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros conforme especificado. Teses de julgamento: A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de fraude em operações bancárias. A repetição em dobro do indébito é cabível quando há inobservância da boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Processo Civil, artigo 373. Código de Defesa do Consumidor, artigo 42. Código Civil, artigo 927, parágrafo único. Constituição Federal, artigo 192. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020. TJSP, Apelação Cível n. 1001141-18.2023.8.26.0459, Rel. Thiago de Siqueira, j. 14/01/2025. TJSP, Apelação Cível n. 1013458-98.2022.8.26.0001, Rel. Lúgia Araújo Bisogni, j. 17/12/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002560-88.2024.8.26.0281; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Destarte, mantém-se a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC (a qual não é alcançada pela gratuidade judiciária), ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha sido fundamentadamente apreciada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, voto por não conhecer do recurso da autora e negar provimento ao recurso do réu.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator