



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120757

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022427-62.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BS2 S/A, é apelado ENDOFIT SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 199

Apelação Cível n.º 1022427-62.2023.8.26.0100

Apelante: Banco BS2 S/A

Apelado: Endofit Serviços Médicos Ltda.

Origem: 35ª Vara Cível - Foro Central - Comarca de São Paulo/SP

Juiz(a) Prolator(a): Daiane Thaís Souto Oliveira de Souza

EMENTA: Apelação Cível. Direito do Consumidor. Bancário. Sentença de Procedência. Recurso Desprovido. I. Caso em Exame: Cuida-se de ação em que se busca a condenação do réu Banco BS2 S/A, ora apelante, ao cancelamento de operações realizadas em nome da autora Endofit Serviços Médicos Ltda. e, por conseguinte, ao pagamento de indenização por danos materiais. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em definir se o réu Banco BS2 S/A é responsável pelos danos narrados. III. Razões de Decidir: O sistema de responsabilização civil brasileiro distingue entre responsabilidade civil contratual e extracontratual. No caso, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Não restaram caracterizados o fato exclusivo de terceiro nem a culpa exclusiva da vítima, a não haver elementos aptos a romper o nexo causal ou afastar a incidência da Súmula n.º 479 do STJ. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso Desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 197/200, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] *Ocorre que foram efetuadas operações atípicas na conta da requerente, consistentes em pix sequenciais destinados a pessoa física, sendo razoável que mecanismos antifraude tivessem atuado. O réu não demonstrou a diligência para confirmar transações. [...]*”.

Inconformada, insurgiu-se o apelante **Banco BS2 S/A** (fls. 204/210). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização: “[...] *O que na verdade ocorreu, é que por algum modo, a parte apelada permitiu que seu dispositivo fosse contaminado por um vírus malwares, que coletou e varreu os dados de seu*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aparelho inclusive senhas, permitindo o acesso a conta. [...]".

A apelada **Endofit Serviços Médicos Ltda.** apresentou contrarrazões (fls. 273/278).

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

Decido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade e o regular preparo, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do réu **Banco BS2 S/A**, ora apelante, ao cancelamento de operações realizadas em nome da autora **Endofit Serviços Médicos Ltda.** e, por conseguinte, ao pagamento de indenização por danos materiais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 24 de janeiro de 2023, a autora foi vítima de fraude praticada por terceiros. Em síntese, a autora **Endofit Serviços Médicos Ltda.** sustenta que, em razão do evento danoso, o réu **Banco BS2 S/A** deveria promover o cancelamento das contratações em seu nome. Este, em contestação e, posteriormente, nas razões recursais, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima, a pretender a reforma da r. sentença, a fim da improcedência da demanda. Assim, a controvérsia cinge-se a verificar se o réu **Banco BS2 S/A**, à luz do ordenamento jurídico pátrio, está obrigado a proceder ao cancelamento das operações realizadas.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s.,

omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Gonçalves, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro, p. 363/364. Volume 2: Teoria Geral das Obrigações. 9ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2012).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No caso vertente, não se evidencia a comprovação de qualquer expediente engendrado por terceiros responsáveis por alegado golpe, tampouco a configuração de uma cadeia causal autônoma que, em tese, afastaria a falha na prestação do serviço bancário, notadamente no que se refere à adoção das medidas de segurança adequadas. Ao revés, não restam caracterizados o fato exclusivo de terceiro nem a culpa exclusiva da vítima, a inexistir elementos aptos a romper o nexo causal ou, ainda, afastar a incidência da Súmula n.º 479 do C. 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."* A causa de pedir encontra-se lastreada no mero desconhecimento e na conseqüente impugnação da operação questionada pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco. Em outras palavras, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor.

No caso em apreço, verifica-se que a parte ré não se desincumbiu do ônus que lhe competia de comprovar a existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito vindicado pela parte autora, notadamente a ocorrência de eventuais excludentes de ilicitude ou a ruptura do nexo de causalidade. Com efeito, na hipótese dos autos, não há que se cogitar a incidência das excludentes do nexo causal previstas no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto não restou cabalmente demonstrado que os danos suportados decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Assim, impõe-se o acolhimento do pedido de condenação da parte ré ao pagamento da indenização postulada, em estrita consonância com os fundamentos e a conclusão adotados na r. sentença recorrida: *"[...] Em que pese ao Banco argumentar que a parte autora teria contribuíu para o golpe, ação fraudulenta conhecida como "engenharia social", prova alguma existe neste sentido, sendo que o documento unilateral e parcialmente ilegível de fls. 124 é insuficiente a demonstrar a procedência de sua tese, como fato impeditivo. Aliás, no momento de especificação de provas, a ré demonstrou desinteresse. [...]"* (fls. 197/200).

Diante do exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação. Em razão da confirmação da r. sentença, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

favor dos causídicos da apelada para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator