



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127729

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025907-14.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA ANGELA BORSOI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1025907-14.2024.8.26.0100

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Maria Angela Borsoi (Justiça Gratuita)

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Ana Claudia Dabus Guimarães e Souza

Voto nº 4.171/mff

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO MOTOBOY. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO COM USO DE DADOS SIGILOSOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. ENTREGA DO CARTÃO DEPOIS DE CONQUISTADA A CONFIANÇA DA VÍTIMA POR MEIO DO USO DE INFORMAÇÕES SIGILOSAS. OPERAÇÕES ATÍPICAS FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA. REDUÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela instituição bancária contra sentença que julgou procedente o pedido de declaração de inexigibilidade de débito e o condenou ao ressarcimento de danos materiais e morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) estabelecer se há responsabilidade civil da instituição financeira por falha na segurança e monitoramento das operações bancárias realizadas em contexto de fraude (“golpe do motoboy”); e (ii) verificar se é devida a indenização por dano moral e, sendo o caso, se o valor arbitrado deve ser mantido ou reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme estabelece o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, sendo irrelevante a autoria de terceiro quando a fraude decorre de falha na segurança do serviço prestado (fortuito interno), como no caso do “golpe do motoboy”.

4. As transações bancárias indevidas (R\$ 28.280,00 em saques e R\$ 4.851,93 em compras no crédito) destoam radicalmente do perfil da consumidora, idosa de 85 anos, configurando movimentação atípica que exigia bloqueio preventivo ou contato prévio com a titular da conta.

5. A movimentação atípica e incompatível com o perfil da consumidora, não bloqueada ou confirmada pelo banco,

configura falha na prestação do serviço.

6. O dano moral é configurado diante do abalo psicológico e da angústia causados por fraude que comprometeu a integralidade da renda da autora em um único dia, indo além do mero aborrecimento cotidiano e atingindo a dignidade e a tranquilidade financeira da vítima.

7. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo razoável sua redução de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00, quantia compatível com precedentes análogos desta Turma Julgadora.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; RITJSP, art. 252; Resolução BCB nº 147/21, art. 39-B.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP. TJSP, Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1002596-57.2024.8.26.0176; Apelação Cível nº 1016618-46.2022.8.26.0482; Apelação Cível 1022705-60.2023.8.26.0004.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório se adota, que julgou procedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora em face de instituição bancária, para: “A) determinar o cancelamento dos valores indevidamente lançados na fatura do cartão de crédito da autora a inexigibilidade do débito; B) Condenar o réu à restituição dos valores subtraídos indevidamente da conta bancária da autora e a quantia paga pela requerente, os quais deverão ser corrigidos monetariamente pelo IPCA, desde o desembolso, e acrescidos de juros de mora, desde a citação, fixados de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a 3º, Código Civil). Eventuais encargos incidentes sobre valores cobrados ora reconhecidos como indevidos, deverão ser excluídos pelo réu; C) Condenar o réu, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA, e acrescida de juros de mora, desde o arbitramento, fixados de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de

Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a 3º, Código Civil)”. Em razão da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, devidamente atualizado, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil (fls. 245/252).

Recorre o banco réu. Sustenta, em síntese, a inexistência de nexos causal entre sua conduta e os danos alegados pela autora, afirmando que os prejuízos decorreram exclusivamente de fraude praticada por terceiros, com a colaboração involuntária da própria demandante, que não observou as orientações de segurança amplamente divulgadas pela instituição. Alega ausência de ato ilícito e de falha na prestação do serviço, destacando os investimentos contínuos em segurança e a impossibilidade de o banco impedir operações realizadas com credenciais válidas e dentro dos limites do cliente, sob pena de impor indevida fiscalização integral das transações. Defende que a sentença recorrida transfere indevidamente ao banco os prejuízos causados por terceiros, incentiva condutas descuidadas e carece de lastro probatório, inclusive quanto à alegada ligação fraudulenta. Afirma, ainda, a inexistência de dano moral e a impropriedade da indenização por danos materiais, reputada desproporcional e caracterizadora de locupletamento indevido. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório, caso mantida alguma condenação, com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a fixação de honorários advocatícios em observância ao artigo 85 do CPC, pugnando, ao final, pela reforma integral da sentença e pela improcedência dos pedidos (fls. 262/271).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 318/327).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 313/314 e 337/338).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora em face de instituição bancária.

A autora narra que, nos dias 27 e 28 de dezembro de 2023, recebeu contatos telefônicos e via WhatsApp de pessoa que se passou por funcionário do banco réu, o qual, sob o pretexto de investigação de supostas fraudes em sua agência, conquistou sua confiança e a induziu a entregar parte de seu cartão bancário, após orientá-la a cortá-lo sem danificar o chip, no conhecido “golpe do motoboy”. Posteriormente, constatou que se tratava de fraude, tendo os golpistas subtraído o valor de R\$ 28.280,00 de sua conta e realizado compras indevidas com seu cartão de crédito, no montante de R\$ 4.851,93, modalidade jamais utilizada pela autora.

Sustenta que, embora o banco tenha estornado parte das operações, manteve cobranças indevidas, levando-a a efetuar o pagamento para evitar negativação. Destaca sua condição de pessoa idosa, com pouca familiaridade tecnológica, e a falha do banco em identificar operações atípicas em desacordo com seu perfil. Informa que lavrou boletim de ocorrência e apresentou reclamação administrativa, julgada improcedente pela instituição financeira.

Diante disso, requer a devolução dos valores indevidamente debitados, o cancelamento das cobranças no cartão de crédito e indenização por danos morais.

A ação foi julgada procedente, o que ensejou a interposição do presente recurso pelo banco réu.

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ter havido falha de segurança por parte do Banco do Brasil.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo*

para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), exceto quanto ao dano moral, a seguir transcritos:

Impõe-se ressaltar que a relação estabelecida entre as partes tem natureza de consumo e, por essa razão, sujeita-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, que estabelecem a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa (artigos 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90), inclusive, por força do entendimento sumular nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

(...)

Da análise dos autos, verifica-se que, no dia 27 de dezembro de 2023, a autora foi vítima de golpe, tendo sido movimentada a quantia de R\$28.280,00, bem como, posteriormente, realizadas compras com seu cartão de crédito, no valor total de R\$4.851,93, conforme documentação, comprovantes e Boletim de Ocorrência juntados aos autos (fls. 23/29, 42/44 e 74/76).

A movimentação foi atípica e se revelou incompatível com o perfil de utilização da conta pela autora, uma senhora de 85 (oitenta e cinco anos) que até então não havia utilizado o cartão na modalidade crédito.

O réu, por sua vez, tenta se isentar da responsabilidade pelos danos gerados à requerente, atribuindo-a exclusivamente à conduta da vítima e de terceiros.

Entretanto, presentes os indícios suficientes de fraude ou ilicitude dos saques ou transferências, ao réu competia o imediato contato com sua cliente para a confirmação da licitude das transações, o que não foi feito no caso dos autos, seja durante a sua realização das transações, seja depois, quando procurado pela autora.

O bloqueio preventivo (ainda que das transações que ocorreram na sequência da primeira), ou ao menos a tentativa de contato com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cliente, são medidas possíveis e exigíveis da instituição bancária, sob pena de responsabilidade, conforme julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo: TJSP; Apelação 1003339-13.2017.8.26.0047; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2018; Data de Registro: 21/05/2018; e TJSP; Apelação 1005588-69.2017.8.26.0003; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III – Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2018; Data de Registro: 21/06/2018.

E, seja qual for o método utilizado pelo(s) criminoso(s) na realização dos saques indevidos, incide a responsabilidade da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'.

Neste mesmo sentido, entendimento exsurge da teoria do risco do negócio.

Segundo Carlos Roberto Gonçalves:

'funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus' (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

A responsabilidade da instituição demandada, portanto, opera-se pelo mero ato de violação, nos termos do artigo 14, caput, do CDC. Nesse sentido, inclusive, é o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Parcial procedência. Apelo da ré. 'Golpe do motoboy'. Movimentações financeiras com utilização do cartão de crédito do autor por terceiro fraudador. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dever de devolução dos valores. Sentença mantida. Honorários advocatícios

sucumbenciais elevados, nos termos do artigo 85, §11, do NCPC. RECURSO DESPROVIDO'. (TJSP; Apelação Cível 1019963-70.2020.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2021; Data de Registro: 09/11/2021).

'AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO 'GOLPE DO MOTOBOY'. Sentença de improcedência. Utilização indevida de cartão magnético por terceiros, fraudadores. Transações que fogem ao perfil do correntista. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade Objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. (...) (TJSP; Apelação 1095539-11.2016.8.26.0100; Relator: Jairo Oliveira Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado)

'Contrato bancário - Ressarcimento de valores debitados da conta corrente, cancelamento de débitos futuros e reparatória de danos morais - Fraude Conhecida como 'Golpe do Motoboy' - Sentença de procedência, em parte -Apelação do réu - Utilização indevida do cartão de crédito por golpistas - Fraude previsível e inerente à atividade bancária - Transações que fogem ao perfil da consumidora - Prestação de serviços bancários falha -Responsabilidade civil objetiva (art. 14 do CDC, Súmula 479 do E. STJ) - Inexigibilidade dos lançamentos reconhecida, com ressarcimento de importâncias retiradas da conta corrente - Apelação não provida.' (TJSP; Apelação 1108146-56.2016.8.26.0100; Relator: Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2017; Data de Registro: 29/09/2017).

Além disso, os enunciados 13 e 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, respectivamente:

'No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a

tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial'.

'Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ'.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), de igual modo, reconhece que instituições financeiras têm o dever de identificar movimentações financeiras que não sejam condizentes com o histórico de transações da conta (REsp 2.052.228-DF).

De fato, apenas a demonstração de total ausência de falha na prestação dos serviços bancários poderia afastar a responsabilidade do réu, o que não ocorreu na hipótese destes autos, não se desincumbindo, pois, do ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Em outras palavras, inequívoca a responsabilidade civil do réu, por permitir que criminosos conseguissem realizar transações de considerável valor em nome da autora, sem acautelá-la quanto à regularidade dos lançamentos efetuados, caracterizando-se, assim, o chamado fortuito interno, a ser suportado pelo prestador de serviço, que decorre do risco do negócio.

Desse modo, nem a eventual culpa concorrente da autora ou de terceiro tem o condão de afastar a responsabilidade do réu pelos fatos narrados na inicial, caracterizando-se a falha na prestação do serviço por versarem os fatos de fortuito interno, que integra o risco da atividade.

O fortuito interno a que se refere a Súmula nº 479 do STJ ocorreu não porque o réu tenha responsabilidade pela ação de criminosos, mas porque não se desincumbiu de sua obrigação de monitorar com um mínimo de segurança o cartão e a conta corrente de sua cliente, permitindo ações anômalas, o que fere o disposto no artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Por isso, evidente a falha na segurança dos serviços

prestados pela instituição financeira, necessário acolher o pedido condenatório e compelir o réu a promover o estorno das quantias subtraídas da conta da consumidora, bem como o valor pago pela autora em razão das cobranças indevidas.”

Ademais, a autora afirma que o suposto funcionário do banco estava de posse de seus dados pessoais (inclusive bancários), e somente por vício de consentimento, entregou o cartão ao motoboy.

Ainda, os extratos bancários demonstram a atipicidade das operações inidôneas, no total de R\$ 28.280,00 (fls. 19/20 e 21/22), além das compras com cartão de crédito, no valor de R\$ 4.851,93 (fls. 26/27).

Tais movimentações, por sua natureza e volume, deveriam ter ensejado bloqueio automático ou, ao menos, contato prévio com a titular da conta para confirmação, o que não ocorreu.

E a Resolução BACEN 1/20, com a redação dada pela Resolução BACEN 147/2021, que apesar de ser específica para o PIX, revela que o sistema bancário está apto a realizar tal controle (*“Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. § 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; III - o horário e o dia da realização da transação; IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e V - outros fatores, a critério de cada participante.”*)

Este é o entendimento deste Tribunal de Justiça envolvendo compras atípicas feitas via cartão de crédito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e reparação por danos morais. Fraude. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Transações que não se compatibilizam com o perfil das consumidoras. Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes. Provimento parcial aos recursos. I. CASO EM EXAME. 1. Os recursos. Apelações

*das partes contra a sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, para declarar a inexigibilidade das transações realizadas em 10 e 11/01/2024 (empréstimos nos valores de R\$ 268.524,00); bem como do débito no valor de R\$ 19.415,26, relativo às compras fraudulentas realizadas por meio de cartão de crédito; ao ressarcimento da quantia de R\$ 21.516,17; assim como ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00. (...) 4. MÉRITO. 4.1. Tratou-se de fraude conhecida como 'golpe da falsa central de atendimento'. Para a análise do caso, de se observar as particularidades. Da análise dos extratos e faturas anexadas pelo requerido, sobressai a discrepância do valor das transações impugnadas no cotejo com o perfil de consumo das requerentes. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil das consumidoras. Incumbia ao banco ter detectado as operações efetuadas pelas consumidoras, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. **Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. (...)**" (Apelação Cível nº 1007372-43.2024.8.26.0001, 18ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, j. 15/05/2025 – negritei).*

Além disso, já se tem conhecimento da possibilidade de criminosos utilizarem a tecnologia de espelhamento, permitindo que se passem por contatos idôneos, ludibriando a vítima.

Tais situações não afastam a responsabilidade da instituição financeira, pelo contrário, a atraem, porque “é parte do risco da atividade desta e, por conseguinte, já se mostra suficiente para lhe imputar a responsabilidade pelo ocorrido, posto que foi esta circunstância que levou a requerente ao erro” (Apelação Cível nº 1010713-71.2024.8.26.0003, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, rel. PAULO TOLEDO, j. 31/01/2025).

Note-se que nada há nos autos que indique ter a autora

revelado seus dados pessoais ao criminoso. Assim, restou evidenciado que houve de vazamento das informações bancárias da requerente, porque somente alguém munido do número do seu telefone e sabedor do fato de que é correntista do banco réu poderia ludibriá-la e convencê-la de que era preposto da instituição financeira.

Nesse contexto, não há que se falar em excludente de responsabilidade por fato de terceiro, ou culpa exclusiva da vítima, pois o evento danoso está diretamente relacionado à atividade bancária e à estrutura de risco do negócio empreendido. Espera-se da instituição financeira, repita-se, o emprego de medidas eficazes de segurança para evitar fraudes como a verificada nos autos.

Daí a responsabilidade integral da casa bancária, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça e desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. (...) 2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais. 3. **Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos.** Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social. (...) 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, 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. 6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país. (...) 8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira. 9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista. 10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável. 11. Recurso especial conhecido e provido. (REsp 2.015.732/SP, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20/06/2023 – destaquei);

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. RECURSO PROVIDO. Efeito suspensivo prejudicado. Realização do julgamento da apelação. Golpe do motoboy. Transações não reconhecidas pela autora. Pessoa que se identificou como funcionária do banco Bradesco informando sobre tentativas de uso indevido de seus cartões. Seguindo as instruções, ligou para o número no verso do cartão Carrefour e foi informada de que seus cartões haviam sido clonados. Foi comunicada que uma pessoa da Polícia Federal os buscaria pessoalmente para que fossem periciados. Entregou os cartões e foi até o banco, sendo informada que caiu em um golpe. Todos os cartões foram cancelados, com exceção do Carrefour que foram realizadas duas compras no valor de R\$ 4.800,00 parceladas. Pediu estorno, sem êxito. Banco Carrefour alega que a fraude ocorreu com uso de cartão e chip por culpa da vítima. A autora alega falha do banco ao não bloquear as transações que destoavam de

seu perfil. Sentença que julgou improcedentes os pedidos. Pretensão da autora de reforma -admissibilidade - Réu que podia ter realizado chargeback direito do consumidor cancelar comprar em até 7 dias Falha na prestação do serviço do réu ao não bloquear as compras com valores que destoavam do perfil da cliente Inaplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. Apelação da autora. RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1016618-46.2022.8.26.0482, rel. OLAVO SÁ, j. 26/03/2025).

“APELAÇÃO - CONTRATOS BANCÁRIOS - FRAUDE - “Golpe do motoboy” - Sentença de parcial procedência - Insurgência do banco- Rejeição das preliminares arguidas em contrarrazões - Mérito - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária - Realização de diversas compras no cartão de crédito dos consumidores, em valores elevados e dissonantes de seus perfis - Caracterizado defeito na prestação de serviços - Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - Súmula 479/STJ - Precedentes - Danos morais configurados - Fatos que superam o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$10.000,00 mantida - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos e os valores envolvidos no golpe - Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.” (Apelação Cível nº 1002596-57.2024.8.26.0176, rel. ALEXANDRE COELHO, j. 28/02/2025).

Igual caminho foi trilhado na Apelação Cível nº 105-36.2023.8.26.0554, julgada em 24.10.2025, desta relatoria.

A respeito, confira-se, ainda, o Enunciado 13 da Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça: *“No ‘golpe do motoboy’, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial”.*

No que tange aos danos morais, ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema que o direito à compensação decorre de condutas que tenham

o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos artigos 11 a 21 do Código Civil, tais como o nome, a honra e a intimidade.

Nessa ordem de ideias, meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Esse é o entendimento já há muito tempo consolidado na jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça (REsp. nº 299.282, rel. min. BARROS MONTEIRO, j. 11.12.01, e REsp. nº 202.564, rel. min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j.01.10.01).

Do contrário, haveria uma indesejável banalização do dano moral, fazendo com que os indivíduos se tornassem cada vez mais individualistas e mais desagregados do grupo social, causando situações de conflito judicial pelo mais mezinho confronto.

A gravidade do dano, conforme pondera o jurista Antunes Varela “(...) *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado*” (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Por sua vez e em acréscimo, pondera Sérgio Cavalieri Filho que “(...) *nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas*

e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Destarte, à luz de tais considerações, conclui-se que não é toda situação fática capaz de caracterizar dano moral indenizável, sendo necessário um cuidadoso exame por parte do magistrado para aferir se o caso concreto a ele posto a julgamento configura, ou não, referida espécie de dano.

Nesse passo, reputo que, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial configuram o dano moral, pois ser vítima desse tipo de fraude extrapola o mero aborrecimento cotidiano e enseja significativo abalo psicológico, especialmente em razão do expressivo valor das operações bancárias, realizadas pelos golpistas, **comprometendo toda a renda mensal da autora em um único dia.**

A propósito do tema, confirmam os julgados deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c.c indenização por dano moral – ‘Golpe da falsa portabilidade’ – Sentença de procedência – Apelo do banco corréu e dos advogados do autor – Empréstimo consignado celebrado mediante fraude – Responsabilidade solidária dos corréus – Determinação de repetição dobrada do indébito mantida - EAREsp nº 676.608-RS – Dano moral configurado – Valor da indenização revisto – Aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Verba honorária de sucumbência fixada em valor irrisório - Aplicação do artigo 85, § 8º, do CPC - Sentença reformada em parte – Recurso do banco corréu parcialmente provido – Recurso dos advogados do autor parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000283-32.2024.8.26.0659; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Vinhedo - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE ENVOLVENDO PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS E CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE NOVOS EMPRÉSTIMOS. FALHA NA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS BANCOS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta por correntista que, após contratar empréstimo consignado com o Banco do Brasil, foi vítima de golpe ao receber contato de fraudador que se passou por representante do Banco Santander, oferecendo portabilidade do contrato em condições mais vantajosas. A autora, acreditando tratar-se de tratativa legítima, realizou transferências bancárias a terceiros. Pede a declaração de nulidade dos contratos firmados com o Banco Santander e a condenação dos réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. A sentença julgou improcedente o pedido, levando a parte autora à interposição do recurso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço por parte dos bancos ao permitirem o acesso indevido a dados pessoais e contratações fraudulentas; (ii) determinar se os contratos de empréstimo firmados com o Banco Santander são nulos por vício de consentimento; (iii) estabelecer se é devida a reparação por danos materiais e morais à autora, com fundamento na responsabilidade objetiva das instituições financeiras. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A responsabilização do Banco do Brasil decorre do vazamento de dados bancários e pessoais da autora, conforme conversas juntadas aos autos, presumindo-se falha na segurança do tratamento de dados, nos termos dos arts. 14 do CDC e 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD). O Banco Santander, embora alegue não ter tido contato com a autora, reconhece a validade dos contratos firmados digitalmente, o que demonstra que os instrumentos decorreram do golpe sofrido, sendo nulos por vício de consentimento. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras está consagrada na Súmula 479 do STJ, sendo de sua incumbência prevenir fraudes internas ou que envolvam seus canais de contratação. A falha conjunta dos bancos ao permitirem a ocorrência do golpe justifica a responsabilização solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. É devida a restituição dos valores transferidos indevidamente (R\$ 3.465,00) a título de danos materiais, com correção pelo IPCA e juros pela SELIC. Configurado o dano moral, diante da exposição indevida, da angústia gerada e da privação econômica da autora, sendo adequada a fixação em R\$ 5.000,00, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. IV. DISPOSITIVO* *Recurso*

provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009325-90.2024.8.26.0664; Relator (a): Rubens Hideo Arai; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro: 18/09/2025)

Por outro lado, no que se refere ao *quantum* indenizatório, este deve ser minorado para R\$ 5.000,00, parâmetro esse que tem sido observado por esta Turma Julgadora para casos semelhantes ao presente, e que bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a desestimular a prática adotada pelo réu, porém, sem implicar em enriquecimento sem causa por parte da autora da ação.

Vejamos:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INCONFORMISMO DAS PARTE. I. CASO EM EXAME: Ação de reparação de danos materiais e morais devido a fraude praticada por terceiros, conhecida como 'golpe do motoboy', que resultou na clonagem do cartão de crédito do autor e em transações fraudulentas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) responsabilização do banco pelas transações fraudulentas realizadas com cartão clonado; (ii) cabimento das excludentes de responsabilidade civil relativas à culpa exclusiva da vítima e de terceiros e (iii) ocorrência de danos morais e sua quantificação. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços bancários por danos causados ao consumidor. A falha no sistema de segurança do banco foi evidenciada pela clonagem do cartão e pelas transações atípicas não bloqueadas, configurando responsabilidade civil da instituição bancária. Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas. Caso em que realizadas quatro transações ao mesmo favorecido e na mesma data e horários próximos, com imediata comunicação da fraude em resposta a mensagem de segurança enviada pela própria instituição. Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. O dano moral está comprovado pelos fatos que superam o mero aborrecimento decorrente de violação contratual, tendo em vista o transtorno

decorrente do ilícito a que foi vitimado o autor, com prejuízo financeiro não ressarcido, apesar das várias tentativas de solução extrajudicial negadas pelo banco. O valor da indenização por danos morais deve ser proporcional aos transtornos sofridos, sem enriquecimento ilícito, cujo valor de R\$5.000,00 se mostra razoável ao caso concreto, além de encontrar respaldo na jurisprudência. LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA CITADAS: CDC, art. 14. Súmulas do STJ: 297, 466 e 479. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E DERAM PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DO AUTOR.” (TJSP; Apelação Cível 1022705-60.2023.8.26.0004; Relator Alexandre Coelho, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 26/08/2025).

No que tange aos honorários sucumbenciais, a jurisprudência do STJ, à luz da previsão contida no art. 85, § 2º, do CPC/2015, dispõe que a fixação dos honorários advocatícios deve seguir a seguinte ordem de preferência: “(I) quando houver condenação, devem ser fixados entre 10% e 20% sobre o montante desta (art. 85, § 2º); (II) não havendo condenação, serão também fixados entre 10% e 20%, das seguintes bases de cálculo: (II.a) sobre o proveito econômico obtido pelo vencedor (art. 85, § 2º); ou (II.b) não sendo possível mensurar o proveito econômico obtido, sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º); por fim, (III) havendo ou não condenação, nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou em que o valor da causa for muito baixo, deverão, só então, ser fixados por apreciação equitativa (art. 85, § 8º)” (EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp 1.553.027/RJ, 4ª Turma, rel. Min. MARCO BUZZI, j. 03/05/2022).

No caso em exame, mostra-se correta a atuação do magistrado de primeiro grau ao fixar os honorários advocatícios sucumbenciais no patamar de 10% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, impende consignar que, conforme a Súmula nº 326 do STJ, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, tão somente para reduzir o valor da indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais para R\$ 5.000,00, mantendo, no mais, a r. sentença.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora