



Registro: 2026.0000316923

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032865-22.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A, BANCO C6 S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO INTER SA, é apelada ENEDINA SILVÉRIO MOREIRA.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U. Sustentou oralmente a advogada Fernanda Luna Eugenio, OAB/MG 206.859.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1032865-22.2023.8.26.0562 (Voto nº 8355)

APELAÇÕES DOS CORRÉUS – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Teses preliminares afastadas – Autora alega ter sido abordada na rua por duas mulheres que a convenceram a acompanhá-las a fim de resgatar prêmio – Afirma que, apresentando sinais de estar sob influência de medicamentos, passou em sua residência, pegou seu cartão e partiu com as mulheres para sua agência bancária – Superveniência de resgate de valor depositado em poupança e transferências para terceiros – Embora a autora afirme não se recordar de todos os detalhes acerca da dinâmica dos fatos, restou incontroverso que as operações foram realizadas no interior da agência bancária do primeiro réu – Deficiência probatória da casa bancária – Defeito na prestação dos serviços – Violação ao dever de segurança – Fortuito interno – Risco da atividade econômica – Súmula nº 479, do E. STJ – Quanto aos demais réus, estes não comprovaram a regularidade na abertura das contas de destino das quantias recebidas por terceiros – Inobservância das disposições contidas na Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Dano moral configurado – Violação à legítima expectativa de segurança – Desfalque patrimonial considerável – *Quantum* arbitrado que observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSOS DESPROVIDOS.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de *recursos de apelação* interpostos pelos réus contra a respeitável sentença exarada às fls. 627/637

(fls. 645/661, 672/688, 691/709 e 715/731), proferida pelo MM^o. Juízo da 8^a Vara Cível de Santos, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos**, nos estritos termos do que preceitua o artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, **acrescentando-se-lhes outros** a seguir alinhavados.

Em síntese, a autora, **correntista junto ao primeiro réu Bradesco**, alega que, no dia dos fatos, saiu pela manhã com sua irmã e **“por volta das 11h30min, (...) voltou a sua casa, aparentando nervosismo, pegou sua bolsa com cartões de banco e disse a sua irmã ‘Cida’ que havia encontrado uma médica ‘testemunha de Jeová’ e que acompanharia ela para resgatar um prêmio”** (fls. 03); e que **“Posteriormente, foram até a cidade de São Vicente já que a agência bancária da vítima fica naquela cidade, lá fizeram transferências de aproximadamente R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais)”** (fls. 05).

Alegando **falha na prestação de serviços junto ao banco Bradesco** (fls. 13), e **irregularidade na abertura das contas de destino** mantidas junto aos demais corréus **Inter, C6 e Santander** (fls. 98 e 105), deflagrou a presente ação almejando indenização por danos materiais e morais (fls. 18).

Os corréus apresentaram suas defesas (fls. 113/137, 179/194, 280/296 e 428/443), em que, em linhas gerais, apontaram ausência de falha na prestação de seus serviços e **culpa exclusiva da autora**.

De proêmio, **não há que se falar em ausência de fundamentação** (fls. 718), uma vez que o *decisum* guerreado expôs de forma clara e suficiente os fundamentos fáticos e jurídicos que embasaram sua conclusão quanto à controvérsia submetida à sua apreciação; ademais, **não comporta chamamento ao processo**, eis que a hipótese dos autos **não** se amolda a essa figura de intervenção de terceiros, consoante delineado pelo artigo 130, do Código de Processo Civil.

Além disso, no tocante à preliminar renovada em sede recursal, por todos os apelantes, de **ilegitimidade**

passiva (fls. 648, 675, 692 e 720), eventual culpa dos réus, em sentido lato, **é questão que desborda para o meritum causae**, na medida em que a eles se imputa responsabilidade pelos danos sofridos.

Superados tais pontos e doravante avançando por sobre o mérito recursal, observo que, em que pese a exata dinâmica dos fatos não tenham restado totalmente demonstrada nos autos – mormente considerando que a autora alega não se lembrar exatamente do que aconteceu, por estar sob influência de remédios (fls. 06) –, restou **incontroverso que as operações sub judice foram realizadas dentro da agência bancária do corréu Bradesco** (fls. 28, 143 e 649).

Nesse passo, ao sustentar a regularidade das operações realizadas pela autora **no interior de uma de suas agências, incumbia à instituição financeira Bradesco**, por meio de gravação por câmera, situá-la defronte ao caixa eletrônico no momento em que foram realizadas as transação ora litigiosas, **ônus processual do qual não se desvencilhou minimamente**.

Ademais, em razão da **responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços** estampada no art. 14 do Código de Defesa de Consumidor e **ausente causa excludente** a afastá-la no caso concreto, incide à espécie o que preceitua a **Súmula nº 479, do E. STJ** segundo a qual **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."** (grifei)

Sendo assim, a partir do momento em que a autora se diz ludibriada **dentro** das dependências do banco em que mantém conta, **é deste a responsabilidade pela segurança** de seus clientes e de todas as operações que lá eles realizam.

Nesse sentido, em casos análogos, este E. Tribunal de Justiça:

"RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C.

PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS – PLENA CORREÇÃO DA R. SENTENÇA – GOLPE DA TROCA DO CARTÃO DE CRÉDITO LEVADO A CABO DENTRO DE AGÊNCIA BANCÁRIA DO RÉU, O AGORA APELANTE - INDEVIDA UTILIZAÇÃO DE CARTÃO BANCÁRIO POR TERCEIRA PESSOA – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, DIANTE DA FALHA DE SEU SISTEMA DE SEGURANÇA - SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA INSEGURANÇA E DESCONFORTO IMPOSTOS AO CONSUMIDOR PELOS SERVIÇOS PRESTADOS, POIS NÃO ATENDERAM AS EXPECTATIVAS MÍNIMAS, ESTAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL VINCULADORA DAS PARTES – ADEQUADA DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO DECORRENTE DA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO BANCÁRIO – ADEQUADA CONDENAÇÃO IMPOSTA A TÍTULO DE RESTITUIÇÃO DO VALOR DEBITADO DA CONTA BANCÁRIA DO DEMANDANTE – DANOS EXTRAPATRIMONIAIS CONFIGURADOS - COMPENSAÇÃO DEFINIDA EM R\$ 15.000,00 QUE NÃO SE MOSTROU IRRISÓRIA OU EXCESSIVA, PORQUE ADEQUADA AO CASO CONCRETO – NECESSÁRIA MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000794-71.2024.8.26.0516; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Roseira - Vara Única; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026 - grifei)

“BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO. RECONHECIDA A FALHA NA SEGURANÇA DO BANCO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO POR DANO MORAL. I – Caso em exame: Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais. O autor narra ter sido vítima de fraude praticada nas dependências do banco, onde pessoa portando crachá de identificação da instituição, auxiliou-o em operação de pagamento de boleto bancário, momento em que teve seu cartão trocado, culminando várias operações bancárias sem seu consentimento. II – Questão em discussão: Discussão recursal centrada na definição da natureza jurídica da fraude perpetrada – se fortuito interno (risco do empreendimento) ou fortuito externo (fato de terceiro) – com reflexos diretos na responsabilização objetiva da instituição financeira. Questionamento quanto à aplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Insurgência quanto à caracterização e quantum indenizatório dos danos morais e à fixação dos honorários advocatícios. III – Razões de decidir: Rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária que se caracteriza inequivocamente como fornecedora de serviços nos termos do art. 3º, §2º do CDC. Fraude perpetrada por terceiro identificado como preposto da instituição, portando crachá do banco, nas dependências da agência, durante operação em terminal de autoatendimento. Falha no dever de vigilância e controle de acesso de pessoas portando identificação da instituição. Ausência de filmagens do sistema

de vigilância ou comprovação da autenticidade das compras junto aos estabelecimentos. Terminal de autoatendimento funciona como extensão da agência bancária. Responsabilidade pela segurança de todas as transações ali realizadas. Incidência da Súmula 479 do STJ. Precedentes do STJ e do TJSP. Impossibilidade de imputar culpa exclusiva à vítima quando o fato determinante para o evento danoso reside no defeito na segurança do serviço prestado. Danos materiais devidos. Danos morais não configurados. Hipótese fática que não traduz ofensa que repercute na órbita moral do autor. Ausência de humilhação, constrangimento ou abalo à honra perante a sociedade. Situação limitada a danos patrimoniais representados pelas compras indevidas. Condenação por danos morais afastada. IV – Dispositivo: Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais, redistribuindo-se a sucumbência.” (TJSP; Apelação Cível 1003663-20.2025.8.26.0565; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026 - grifei)

À vista dessa imprevidência probatória do requerido, entendo que ***andou bem o d. Juízo a quo***, ao condená-la ao pagamento de danos materiais e morais (fls. 635).

Quanto aos demais réus, embora suas teses defensivas girem em torno, basicamente, da ausência de falha de seus serviços quando da abertura das contas destinos dos pagamentos e culpa exclusiva da vítima, ***não*** se ocuparam essas instituições financeiras de ***comprovar minimamente*** referida assertiva, ***eis que documento algum demonstrando a colheita e efetiva verificação de dados dos terceiros beneficiários foi coligido aos autos***.

Diante disso, não há outra conclusão possível a não ser a de que os corréus, instituições que abrigam as contas destino, ***ignoraram a adoção de “procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta (...) bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”*** (art. 2.º, da Res. nº 4.753/2019, BACEN – grifei).

E nem se diga que ***a mera juntada de***

documento de identidade e fotografia (selfie) do titular da conta seria suficiente para demonstrar a regularidade na abertura da conta utilizada para a prática fraudulenta (fls. 678), porquanto a referida Resolução exige, **além da coleta documental, a efetiva identificação, verificação e validação** das informações do cliente.

Bem se vê que a comodidade oferecida ao consumidor na abertura de conta **descambou à desídia dos réus na verificação sobre com quem estavam selando relação jurídica**, notadamente porque o procedimento, que deveria ser regido pelo dever de cautela, **quase nada exigiu**; razão pela qual **também são responsáveis** pelos danos causados à autora, tal qual fora decidido (fls. 635).

Com relação ao **dano moral**, tenho que presente o ato ilícito indenizável, que emerge, num primeiro momento, da patente **violação à legítima expectativa de segurança** de que as instituições bancárias adotariam mecanismos a fim de evitar fraudes, seja no âmbito interno de suas agências, seja na abertura de contas utilizadas por terceiros para a recebimento de valores oriundos de golpes.

A isso, some-se o fato de que **os valores — de monta considerável (R\$ 180.000,00 - fls. 29) — foram efetivamente retirados da conta poupança em 05/10/2022** (fls. 29), **permanecendo a autora até o presente momento desprovida da importância que lhe foi injustamente tomada**, por lapso do aparato de segurança das instituições financeiras.

Evidenciadas, pois, as razões que me convencem a recompor o abalo moral imposto à apelada, à luz do caso concreto e fazendo valer os princípios da **razoabilidade** e da **proporcionalidade**, penso que **o quantum reparatório arbitrado pelo Juízo de origem (R\$ 10.000,00 — fls. 635)**, mostra-se **adequado** a reparar o dano sofrido, sem condão de gerar enriquecimento sem causa.

É debaixo de tais fundamentos que penso ser o caso de **manter um tantum** a r. sentença combatida.

Ante o exposto e à vista do mais que dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autos consta, **NEGO PROVIMENTO ÀS APELAÇÕES**, com isso, a responsabilidade pela verba de sucumbência fica mantida tal qual fixada na origem, **majorando-se os honorários advocatícios arbitrados na origem de 10% para 15%** (art. 85, § 11, CPC e Tema Repetitivo nº 1.059, STJ).

P. I. C.

São Paulo, 9 de abril de 2026

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR