



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050160

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037833-55.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante RAUL RODRIGUES DE MELO MOURA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor. Recurso do réu desprovido. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1037833-55.2024.8.26.0564

Apelante/Apelado: Banco do Brasil S/A

Apelado/Apelante: Raul Rodrigues de Melo Moura

Ação: Declaratória cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais

Origem: 9ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo

Juiz de 1ª instância: Dr. Rodrigo Gorga Campos

Voto nº: 21.536

DANOS MATERIAIS E MORAIS. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Falta de segurança dos serviços bancários prestados pelo réu. Transações realizadas por meio do telefone celular e cartão bancário do autor, após subtrações praticadas por terceiros mediante a aplicação do denominado golpe “Boa noite, Cinderela”. Operações realizadas em valores elevados e em profusão bem como com caráter dissociado do perfil do demandante, o que indica a ocorrência dos ilícitos. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Devolução dos valores subtraídos da esfera de disponibilidade do requerente. Necessidade. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. **RECURSO DESPROVIDO do réu e **RECURSO PROVIDO** do autor.**

Trata-se de apelação interposta pelo réu e de recurso adesivo apresentado pelo autor contra a sentença de fls. 236/241, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos

iniciais.

Busca o réu a reforma integral do *decisum*, porque: a) as transações foram realizadas mediante a utilização de senha pessoal e intransferível, que deveria estar sob a guarda do requerente; b) inexistência de falha na prestação dos serviços bancários prestados; c) está caracterizada a culpa exclusiva do demandante; d) não há valores passíveis de restituição; e) o consumidor não suportou prejuízo extrapatrimonial; f) a verba honorária de sucumbência deve ficar a cargo da parte contrária (fls. 245/284).

Adesivamente, o demandante pretende a parcial modificação do que restou decidido no primeiro grau para que o Banco seja condenado no pagamento de indenização pelos danos morais (fls. 307/314).

Tempestivos e preparados (fls. 291/292 e 315/316), vieram aos autos contrarrazões de fls. 297/306 e 320/330.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, cujas pretensões iniciais foram acolhidas nos seguintes termos (fls. 240/241):

“Posto isto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação de procedimento comum ajuizada por RAUL RODRIGUES DE MELO MOURA em face de BANCO DO BRASIL S/A e o

faço para condenar o banco réu a restituir ao autor o valor das operações de débito discriminadas no extrato de pág.24, realizadas aos 02 de dezembro de 2024, nos valores de R\$65,80, R\$800,00, R\$2.890,00, R\$2.875,00, R\$2.645,00, R\$2.557,00, R\$3.570,00 e R\$21,00, bem como das operações de crédito realizadas em 30 de novembro de 2024, nos valores de R\$948,75, R\$891,00, R\$20,00, R\$5,00, R\$90,00, R\$78,00, R\$2.356,00, R\$1.250,00, R\$300,00, R\$2,42 e R\$5,00 (págs.34/36), incidentes correção monetária (Tabela TJSP) a partir das datas dos respectivos débitos e juros de mora a partir da citação. Com relação à correção monetária, devem ser observados os índices da tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP) até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024 a correção monetária deverá ser feita pelo IPCA-E, conforme o disposto no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, incluído pela Lei nº 14.905/2024. Os juros de mora incidirão à razão de 1% ao mês até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024, os juros deverão observar a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA-E, nos termos do artigo 406, § 1º, do Código Civil, incluído pela Lei nº 14.905/2024. Mais expressiva a sucumbência da instituição financeira ré, que também deu causa ao ajuizamento da ação, motivo pelo qual arcará integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da condenação.”

Diante das matérias devolvidas pelas partes, os apelos serão apreciados conjuntamente.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei no 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ, que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nessa quadra, impõe-se a inversão do ônus da prova em razão da verossimilhança das alegações deduzidas na inicial, além da hipossuficiência do demandante frente à casa bancária (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Incontrastável que o autor foi vítima do denominado golpe “Boa noite, Cinderela”, por meio do qual o correntista é dopado por criminosos, que subtraem seus pertencentes, iniciando-se a partir daí os procedimentos de operações e transações, que dão margem à incontestada perda patrimonial.

A questão medular é saber se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pela casa bancária pode ser configurado como culpa exclusiva ou concorrente a elidir a sua responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC.

E, pela leitura dos autos e exame percuciente das provas que instruem o processo, denota-se que a responsabilidade objetiva do requerido não foi elidida.

Indubitável que as transações contestadas indicam natureza fraudulenta, realizadas em valores elevados e em profusão, bem como com caráter evidentemente dissociado do perfil do correntista, o que indica a ocorrência dos ilícitos.

Ora, cabia à instituição bancária, no âmbito de suas atividades, a checagem, em tempo real, da regularidade dessas operações, que fugiram da situação de normalidade, segundo o STJ, *in verbis*:

“(...) O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de

verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira (...)" (in REsp n. 2.052.228/DF)

Sublinhe-se que o boletim de ocorrência lavrado e a contestação das transações (fls. 21/23, 25/29 e 34/36), comprovam que, após o ilícito praticado, o autor tomou providencias cabíveis.

Neste fragmento, é preciso destacar que é vedada a adoção de comportamento contraditório pela casa bancária (*venire contra factum proprium*), que, como bem fundamentado na sentença, reconheceu a invalidade das operações envolvendo o cartão em sua função de crédito e insistiu na negativa de restituir o valor envolvido nas transações fraudulentas realizada por meio de débito, que culminaram nas ilegítimas transferências de valores pertencentes ao requerente.

Como se isto não bastasse, extrai-se da sentença que o agravamento da situação de se deu por força da conduta negligente da instituição bancária (fls. 238):

“(...) verifica-se do extrato de pág.24 que o autor não tinha saldo na conta corrente, mesmo assim a instituição financeira permitiu que fosse utilizado o débito de R\$15.423,80, apesar de constar no contrato de abertura de conta corrente (págs.206/213) que o limite especial do autor era de R\$2.100,00 (pág.206). O mesmo pode-se dizer com relação ao cartão de crédito. No contrato de págs.206/213 consta que o limite do cartão de crédito era de R\$3.200,00

(pág.207), no entanto, a instituição financeira permitiu a realização de compras em valor muito superior ao limite do cartão (R\$5.946,17 - págs.32, 35 e 36).”

Neste cenário, sem a comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação dos serviços, está caracterizado o fortuito interno que atrai a Súmula 479, do Colendo 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.”

Veja-se, a propósito, precedentes desta Corte de Justiça:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE – COMPRAS EM CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDAS PELO APELADO - **operações financeiras claramente discrepantes do perfil ordinário de uso do cartão de crédito por parte do apelado – responsabilidade pelos valores pertinentes às transações refutadas que deve ser imputada à apelante – deficiência na detecção das operações anormais e não implantação de bloqueio provisório do cartão – defeito efetivamente ocorrido – precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese – fortuito interno, inerente à atividade da apelante – aplicação da Súmula**

479 do STJ – declaração de inexigibilidade só dos valores questionados que era de rigor – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito do apelado que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – pedido de redução rejeitado - sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP. Resultado: recurso desprovido. (Apelação Cível 1039952-66.2024.8.26.0506; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025) (g.n.)

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DANO MATERIAIS E DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. SEQUESTRO RELÂMPAGO. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Autor que foi vítima do golpe "boa noite cinderela" e sequestro. Sentença de parcial procedência, condenando a ré ao reembolso dos danos materiais (compras contestadas em cartão), mas rejeitando a reparação por danos morais. Insurgência recursal do réu pedindo a improcedência da ação. 2. **RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. Mantida. Falha na prestação dos serviços bancárias evidenciada. Ausente causa excludente de responsabilidade civil eis que: : (a) as compras foram múltiplas e sequenciais, com uso de cartão de crédito e débito e, em sua maioria, realizadas durante as 13 horas que mantiveram o autor como refém; (b) notório o perfil de fraude considerando**

os elevados valores transacionados, início das movimentações durante a madrugada, beneficiários das operações e perfil de consumo do cliente; (c) banco confessa ter recebido a contestação das compras após o sequestro; (d) ausência de demonstração da adoção de medida antifraude, como o "chargeback. Inteligência da Súmula 479 do C.STJ. Precedentes da C. Câmara e deste Eg. Tribunal. Mantida a ordem de restituição dos valores impugnados. 3. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (Apelação Cível 1016357-68.2024.8.26.0011; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025) (g.n.)

Preliminar ilegitimidade passiva. afastada. Apelação. Ação Declaratória Cumulada com indenização por Danos Morais. Golpe do "boa noite cinderela". Utilização indevida de cartão magnético por terceiros fraudadores. Transações que fogem ao perfil do cliente e foram realizadas em sequência, durante a madrugada. Empréstimos contratados estornados. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do banco-réu. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento do dano material. Sentença mantida. Recurso improvido. (Apelação Cível 1021079-09.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2025; Data de Registro: 12/06/2025) (g.n.)



Força concluir pela nulidade das transações *sub examine*, cujos valores devem ser restituídos na integralidade ao autor na forma fixada na origem.

Passo à análise dos danos morais que, na espécie, são *in re ipsa*.

Cediço que a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

Iniludível os transtornos impostos ao demandante, visto que não obteve resolução dos problemas na esfera administrativa, além de ter que promover lavratura boletim de ocorrência e a insegurança de ressarcimento da alta quantia envolvida nas ilegítimas operações bancárias.

E mais. Obrigado a vir a Juízo, a autor teve que contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Nesta senda, o dano moral suportado pelo demandante está bem delineado e a responsabilidade civil da casa bancária

plenamente caracterizada.

Ora, ante o comprometimento do patrimônio do autor decorrente da falha de segurança dos serviços do banco, presumem-se os transtornos emocionais e psíquicos experimentados, o que resultou em evidente impacto na prática de seus atos na vida civil e não pode ser considerado acontecimento ordinário do cotidiano.

Note-se que o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material posterior à data do ocorrido, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira da casa bancária, o grau de culpabilidade e o efetivo impacto extrapatrimonial sofrido pelo requerente, imperiosa a condenação no valor R\$.10.000,00, a título de danos morais, em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade adotados pelo do STJ, conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG).

De se lembrar ainda que nos termos da Súmula 326, do STJ:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Logo, reforma-se parcialmente a r. sentenças, para condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$.10.000,00, sobre os quais incidirão correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, do STJ), pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE, bem como os juros moratórios desde o evento danoso (primeira operação impugnada), calculados na forma do art. 406, § 1º, do CPC, alterado pela Lei n. 14.905/2024.

Considerando as teses deduzidas na exordial, além do espectro entre o que se queria e o que se obteve (causalidade), condeno exclusivamente o réu no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e do Tema Repetitivo 1.076, do STJ, em observância ao grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para sua execução.

Ex positis, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DAR PROVIMENTO** ao recurso do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora