



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000289070**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037975-42.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA LÚCIA CASAGRANDE ANDRADE.

**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, 31 de março de 2026.

**REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto n.º 463**

**Apelação Cível n.º 1037975-42.2024.8.26.0602**

**Apelante:** Banco do Brasil S/A

**Apelado:** Maria Lúcia Casagrande Andrade

**Origem:** Foro de Sorocaba/9ª Vara Cível

**Juiz(a) Prolator(a):** FÁBIO APARECIDO TIRONI

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso desprovido. I. Caso em Exame: Ação que busca a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais, decorrentes de operações realizadas por terceiros com os cartões de crédito da autora, e por danos morais. Sentença que julgou os pedidos parcialmente procedentes, para acolher o pedido condenatório relativo aos danos materiais e afastar aquele atinente aos danos morais. Apelo da instituição financeira. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos materiais narrados. III. Razões de Decidir: 3. Demonstrado nos autos que o banco não adotou as cautelas necessárias para evitar as transações fraudulentas, que em muito se desbordaram do perfil de consumo da autora, a caracterizar a falha na prestação de serviços e o consequente dever de indenizar. IV. Dispositivo. 4. Recurso desprovido. Sentença Mantida.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 226/233, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória por danos morais e materiais, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] *Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, para extinguir o processo com julgamento do mérito e, por consequência, CONDENO o réu BANCO DO BRASIL S/A a restituir à autora MARIA LÚCIA CASAGRANDE ANDRADE, a título de danos materiais, o valor de R\$ 33.256,80 (trinta e três mil, duzentos e cinquenta e seis reais e oitenta centavos), valor que deverá ser*

*corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data das transações fraudulentas (14.06.2023) e acrescido de juros de mora na forma do art. 406 do Código Civil, a contar da citação. Diante da sucumbência recíproca, CONDENO as partes ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, em favor dos procuradores da parte autora, e em 10% sobre a parcela em que a parte autora decaiu no pedido, em favor dos procuradores da parte ré (10% sobre o valor do pedido relativo aos danos morais), o que faço com fundamento no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. As custas, a seu turno, deverão ser repartidas na proporção de 80% para o réu e 20% para a parte autora. [...]*”.

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 240/271). 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: *"não houve nenhuma falha do sistema de proteção ou segurança do banco réu/apelante, tampouco fortuito interno e, sim, a própria recorrida que foi ludibriada por terceiros, os quais aplicaram o "Golpe do Motoboy", que consiste em, após telefonarem para o cliente do Banco do Brasil identificando-se como colaboradores deste e informar a recorrida sobre supostas transações indevidas em seu nome, esta foi instruída a fornecer seus dados pessoais e bancários, por acreditar que estava falando com colaborador do banco, portanto, não se trata de falha da instituição financeira mas sim um golpe praticado por estelionatários contra pessoas vulneráveis, como no presente caso"*.

Sobrevieram contrarrazões (fls. 278/288).

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

**Passa-se ao voto.** Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação ajuizada por **Maria Lúcia Casa-grande Andrade**, ora apelada, em que se busca a condenação do réu, **Banco do Brasil S/A**, ora apelante, ao pagamento de indenização por danos materiais, que seriam decorrentes de operações realizadas em nome da parte autora por terceiros, e por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 14/06/2023, a parte autora foi vítima de fraude praticada por terceiros, os quais, na posse de seus cartões de crédito, realizaram quatro compras em curto intervalo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de tempo e em valores exorbitantes (R\$8.999,80 – MAKE GLAM, R\$7.900,00 – MAKE GLAM, R\$9.359,00 – MAGALU e R\$6.998,00 – MAKE GLAM), a totalizar R\$ 33.256,80. Sustenta a parte autora que as transações efetuadas desbordariam de seu perfil habitual de consumo e que a instituição financeira requerida teria deixado de adotar as cautelas cabíveis ao caso, de modo que teria falhado na prestação de seus serviços, o que ensejaria sua responsabilização pelos danos materiais e morais sofridos. O réu, em contestação, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. A r. Sentença reconheceu a responsabilidade do requerido pelos fatos narrados e acolheu o pedido condenatório relativo aos danos materiais, mas rechaçou aquele atinente aos alegados danos morais. Assim, ante a interposição de recurso exclusivamente pela parte requerida, cinge-se a controvérsia a definir se o banco réu deve responder pelo pagamento da indenização por danos materiais.

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 culposo. 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. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).*

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 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência do denominado “golpe da falsa central telefônica”, o qual se desdobrou para o conhecido “golpe do motoboy”. O primeiro descreve os casos em que os criminosos atuam por meio de ligação telefônica, na qual se passam por representantes de banco ou outra instituição, de modo a ludibriar a vítima e obter seus dados. Na hipótese vertente, a autora recebeu SMS enganoso, a respeito de suposta compra com seu cartão de crédito, no qual continha falso número de telefone para atendimento ao cliente, para o qual telefonou a autora e, em contato com os falsários, foi informada de que seu cartão de crédito havia sido clonado e instruída a entregar seus cartões e talão de cheque a suposto funcionário que os retiraria em sua residência. Após a coleta, foram realizadas quatro compra com seus cartões de crédito, em curto espaço de tempo, que atingiram a soma total de R\$ 33.256,80.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito da 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.

Mediante detida análise dos autos, verifica-se demonstrado o defeito na prestação dos serviços bancários prestados pelo apelante, na medida em que, em desconformidade com as normas legais e regulamentares que incidem sobre sua atividade, permitiu a realização de quatro compras de altos valores em nome da apelada, em curto espaço de tempo, sem ao menos demonstrar a cautela exigida em operações dessa envergadura, consistente na confirmação das compras em questão, sobretudo porque absolutamente dissonante das operações usualmente realizadas pela apelada, conforme se depreende das faturas amealhadas aos autos (fls. 17/41, 42/69, 80/92). Na espécie, devidamente comprovado que o banco apelante não se valeu das cautelas necessárias para permitir as compras em voga em nome da apelada, patente é a falha na prestação do seus serviços e a procedência do pedido de condenação ao pagamento do prejuízo material sofrido.

Destaca-se, nesse sentido, as bem lançadas considerações do d. Juízo *a quo*:

*"No caso em apreço, uma análise pormenorizada das faturas de cartão de crédito juntadas aos autos (fls. 17-69, além de extratos de fls. 80-92), revela de forma inequívoca a incompatibilidade das operações contestadas com o comportamento financeiro usual da autora.*

*Observa-se que o valor total das faturas mensais da autora, somando ambos os cartões quando aplicável, oscilou significativamente, mas geralmente se situou na faixa entre R\$ 2.000,00 e R\$ 8.500,00 (vide exemplos: fls. 17: R\$ 5.093,75; fls. 21: R\$ 8.473,86; fls. 27: R\$ 5.587,46; fls. 46: R\$ 2.298,62; fls. 48: R\$ 2.060,10). Em contraste, as quatro transações fraudulentas, realizadas em um único dia (14/06/2023), totalizaram R\$ 33.256,80, um montante que supera em mais de quatro vezes o maior gasto mensal registrado no período analisado. Tal concentração de despesa em 24 horas é anômala e sem precedentes no histórico da correntista.*

*Ademais, a natureza e o valor individual das transações fraudulentas destoam do padrão. O histórico da autora (fls. 17-69) é composto majoritariamente por compras de valores relativamente baixos (dezenas ou poucas centenas de reais) em estabelecimentos como supermercados ("REDE OBA", "SUPERMERCADO TAUSTE", "SUPERMERCADO*

Apelação Cível nº 1037975-42.2024.8.26.0602 -Voto nº 463 463

*CONFIANCA"), padarias ("PADARIA PORTUGUESA"), farmácias ("DROGASIL", "RAIA 244"), postos de gasolina ("AUTO POSTO...", "REDE SIM"), restaurantes locais ("CHURRASCARIA...", "RESTAURANTE..."), clínicas e serviços médicos, lojas de departamento e serviços diversos ("SAM'S CLUB", "COOP", "C&A", "RENNER"), predominantemente em Sorocaba, Votorantim, São Paulo e Osasco.*

*Embora existam compras parceladas e transações de valor mais elevado (por exemplo, fls. 22 - Compra/Pgto Contas Parc - R\$ 749,98; fls. 26 - Compra/Pgto Contas Parc - R\$ 790,00; fls. 45 - RMR COMERCIO E TRANSPORTE - R\$ 880,00), não se verifica nenhuma transação única, à vista ou mesmo parcelada, que se aproxime dos valores individuais das compras fraudulentas, como R\$ 6.998,00, R\$ 8.999,80 e R\$ 7.900,00 realizadas na "MAKE GLAM", além de R\$ 9.359,00 na "MAGALU". Embora a autora possa ter realizado compras parceladas no passado, os valores totais das operações impugnadas são elevados e fogem ao padrão de parcelamentos anteriores verificáveis nas faturas.*

*A escolha dos estabelecimentos comerciais também levanta suspeitas. "MAKE GLAM", onde foram realizadas três das quatro operações fraudulentas (duas no cartão Infinite, uma no Platinum), não figura como um estabelecimento de compras frequentes ou habituais da autora em seu histórico. Sua súbita aparição com transações de valores tão expressivos e sequenciais é um forte indicativo de fraude. A compra na "MAGALU", embora seja um varejista conhecido, também se destaca pelo valor exorbitante (R\$ 9.359,00), incompatível com as compras anteriores da autora.*

*A sequência e velocidade das transações são outro fator relevante. A realização de quatro compras de alto valor, totalizando mais de R\$ 33.000,00, em um único dia, configura um padrão de uso completamente atípico e altamente sugestivo de atividade fraudulenta, que deveria ter sido imediatamente sinalizado e bloqueado pelo sistema de monitoramento do banco.*

*Em suma, a análise conjunta do valor total abruptamente gasto em um dia, dos valores individuais extremamente elevados das transações, da natureza*

*dos estabelecimentos incomum no histórico, da concentração das compras e da velocidade das operações demonstra, de modo seguro, que as transações ocorridas em 14/06/2023 destoaram do perfil de consumo habitual e histórico da autora".*

Ressalte-se que essa conclusão se coaduna com o teor da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e está em conformidade com a *ratio* do Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

*Enunciado nº 13. 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 caso vertente, portanto, a apelada se desincumbiu do ônus de provar que o apelante encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, é o caso de se manter a r. Sentença recorrida.

Em razão do desprovimento do recurso e em atenção à teze fixada no julgamento do Tema 1.059 do C. Superior Tribunal de Justiça, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos da apelada para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

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 211 do C. Superior Tribunal de Justiça e 282 do E. Supremo Tribunal Federal. Ressalta-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Diante do exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação.

**REGIS DE CASTILHO**

**Relator**