



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000171606**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054804-89.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado OSWALDO PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, deram provimento, em parte, aos recursos, tendo sido acompanhado pelos 3º, 4º e 5º Juízes. Vencido o 2º Juiz que declara., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ACHILE ALESINA, ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1054804-89.2023.8.26.0002

Origem: **Foro Regional de Santo Amaro/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Cindy Covre Rontani Fonseca

Recorrente: **Oswaldo Pereira da Silva Justiça Gratuita**

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

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 04371**

**Apelações cíveis. Ação declaratória de nulidade de débitos c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral. Golpe do falso motoboy. Sentença de parcial procedência.**

Preliminar – Justiça gratuita. Autor aposentado por tempo de contribuição. Histórico de créditos do INSS e declarações de imposto de renda comprovam recebimento de renda em valor reduzido (R\$ 3.276,96) e ausência de elementos exteriores de riqueza. Comprovação da insuficiência financeira atendida, diante das circunstâncias do caso concreto. Hipossuficiência caracterizada. **Benesse concedida.**

Mérito. Recurso do autor visando à retificação do volume das quantias subtraídas de sua conta para R\$ 9.975,74 e a condenação do réu à indenização por dano moral.

Apelo do réu objetivando a reversão do julgamento e a condenação do autor ao pagamento das verbas sucumbenciais.

I. Operações impugnadas. Autor vítima do "golpe do motoboy". Terceiro de má-fé que subtraiu montante superior a R\$ 8.790,00 da conta bancária do consumidor, em três operações realizadas em vultosos valores e muito acima das despesas ordinárias do autor, em único dia, sem que a instituição financeira limitasse as transações. Movimentações destoantes do perfil do cliente. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Defesa com base no uso do cartão e senha que não é suficiente a eximir a responsabilidade do Banco. Responsabilidade objetiva do réu. Obrigação de desenvolvimento de mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228 – DF). Falha na prestação do serviço evidenciada. Arts. 14 CDC e 927, parágrafo único, do Código Civil. Súmula 479 do STJ. Fortuito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno. Risco da atividade. **Declaração de nulidade das operações fraudulentas bem reconhecida. Recurso do réu desprovido nessa parte.**

II. Restituição em dobro. Reconhecida a falha na prestação do serviço pelo réu e declarada a nulidade das operações fraudulentas, de rigor a determinação de ressarcimento do prejuízo suportado pelo autor. O caso, contudo, não permite que se infira a cobrança nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, sendo indevida a restituição dobrada dos valores descontados indevidamente, que deverá ocorrer de forma simples. Precedentes da Câmara. **Recurso do réu provido, em parte, nesse tópico.** Ligeiro reparo na r. sentença no que pertine à indicação das quantias subtraídas da conta do autor, de R\$ 4.977,77 (fl. 319) para R\$ 8.795,32, que representa a somatória dos valores indicados pelo autor na emenda (fl. 40) e que constaram arrolados na fundamentação da r. sentença (fl. 316). **Recurso do autor provido, em parte, nessa questão.**

III. Dano moral não configurado. Ausência de violação à honra e dignidade humana, tampouco negatização do nome do requerente, acrescido do fato de que a falta de cuidados do autor permitiu que o estelionatário tivesse acesso à sua conta bancária. Precedentes da Câmara. **Recurso do autor desprovido nesse tópico.**

IV. Verbas sucumbenciais. Partes condenadas a repartir igualmente as verbas sucumbenciais. Manutenção do reconhecimento da sucumbência recíproca no caso, tendo em vista que o autor se sagrou vencedor de metade dos pleitos inaugurais, de modo que não se acolhe o pedido para que o requerente seja condenado ao pagamento das verbas sucumbenciais, em observância do disposto no art. 86, caput, do CPC. **Recurso do réu desprovido nesse particular.**

**Recursos providos, em parte.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 310/320 que, nos autos da ação declaratória de nulidade de débitos c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral proposta por **Oswaldo Pereira da Silva** contra **Banco do Brasil S. A.**, se apresenta nesses termos:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“(…) Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inc. I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora a fim de DECLARAR a nulidade das operações fraudulentas indicadas na petição inicial (fl. 40), retornando as partes ao status quo ante, e para condenar o requerido a restituir, em dobro, as quantias efetivamente subtraídas de forma indevida da conta do autor (R\$ 4.977,77), nos termos da fundamentação supra, que deverão ser corrigidas monetariamente desde os desembolsos, e acrescidas de juros de mora a partir da citação.*

*A correção monetária deverá observar a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC), e os juros moratórios de 1% ao mês, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.*

*Diante da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas na proporção de 50% para cada uma, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios em favor do advogado da parte ex adversa, que arbitro em 10% do valor da condenação” (fl. 319).*

Insurge-se o autor, argumentando (fls. 324/333), em síntese, que: a) houve equívoco na fixação do valor da indenização por dano material no dispositivo, que deveria ter constado como R\$ 9.975,74, conforme indicado na fundamentação do *decisum*; e b) restou configurado dano moral indenizável no caso. Pede a concessão de justiça gratuita e o acolhimento do recurso.

Irresigna-se o réu, sustentando (fls. 335/345), em suma, que: a) houve culpa exclusiva do consumidor ao entregar seu cartão e aparelho celular a terceiro desconhecido; b) se trata de hipótese de fortuito externo; c) é indevida a repetição do indébito em dobro, vez que ausente cobrança indevida; d) pelo princípio da causalidade, o autor deve arcar com o pagamento dos ônus sucumbenciais. Requer, na esteira, a reversão do julgamento.

Recursos tempestivos, preparado o do réu (fls. 347/348).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões do autor a fls. 352/358.

Contrarrazões do réu a fls. 359/367.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Preliminar – Justiça gratuita

Defere-se, *ab initio*, a justiça gratuita pleiteada pelo autor.

O autor, aposentado por tempo de contribuição, apresentou o histórico de créditos do INSS (fl. 334) e declarações de imposto de renda (fls. 43/73), comprovando o recebimento de renda líquida em valor reduzido (R\$ 3.276,96) e ausência de elementos exteriores de riqueza, da mesma forma que ocorre com sua movimentação bancária (fl. 32).

Como se vê, os elementos dos autos demonstram a compatibilidade com o benefício, por serem aptos à comprovação da hipossuficiência econômica, inexistindo indícios de potencial para produzir frutos relevantes, ou de patrimônio que exteriorize pelo menos uma razoável capacidade financeira.

Nesse contexto, não há elementos para que se afaste o direito pleiteado pela parte, com efeito, deve ser assegurando o primado do acesso à Justiça (Constituição da República, art. 5º, inc. XXXV, que consagra o *princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional*). Consequentemente, *acolho* o pedido de concessão de **justiça gratuita**.

Mérito

Narra o autor na inicial que possui conta bancária perante o réu, destinada ao recebimento de benefício previdenciário, e que, em 05/06/2023, recebeu notificação acerca de compra efetuada em cartão de crédito, não reconhecida, tendo verificado a realização de diversas operações desconhecidas (resgate de aplicações, compras e transferências via PIX). Afirma que tentou solucionar a questão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

administrativamente, mas que foi atendido por falsário que o orientou a entregar os dois cartões (débito e crédito) e o celular a um funcionário do banco, que passaria em sua residência, para fins de realização de perícia no aparelho. Alega que, posteriormente, entrou em contato com o réu e tomou ciência de que teria caído em golpe, requerendo seja declarada a inexistência de qualquer dívida e a condenação do réu na restituição dobrada dos valores descontados e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 30.000,00.

O réu, em contestação (fls. 97/171), assevera que houve culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação do serviço, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

I. Operações impugnadas

Pelo que deflui da emenda da petição inicial (fls. 39/41), o autor impugnou as seguintes operações bancárias: a) resgate de aplicação financeira (R\$ 3.817,55); b) compra com cartão de débito (R\$ 2.997,77); e c) duas transferências via PIX (R\$ 1.000,00 e R\$ 980,00 – fl. 40).

O requerente ajuizou a presente demanda após ser vítima do “golpe do motoboy”, prática fraudulenta em que o indivíduo é induzido ao erro por golpistas que se passam por funcionários da instituição bancária, compelindo o cliente a entregar o seu cartão de crédito com seus dados, o que permite a movimentação na conta da vítima.

Desta feita, é obvio que há participação e facilitação da vítima que, se agisse com cautela, não possibilitaria as transações fraudulentas.

Por outro lado, a instituição bancária possui o dever de zelar pela segurança do seu sistema e pela lisura na utilização dos cartões que emite, cabendo à empresa monitorar indícios de fraude e limitar as transações que não respeitem o perfil do usuário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pela documentação acostada, é visível que houve falha no serviço do réu, que não adotou os cuidados necessários para que o autor não ficasse exposto às lesões que sofreu.

Há verossimilhança das alegações do demandante, que registrou contestação administrativa das operações realizadas (fls. 29/31 e 245/246).

Assim, o Banco, que tinha o dever de se certificar quanto à legitimidade das operações no cartão de crédito, poderia ter evitado, ou a menos reduzido substancialmente o risco, adotando um sistema de detecção de operações que discrepem do perfil do consumidor. Mas este cuidado não teve, daí a obrigação de indenizar.

O que se verifica é que as transações em testilha destoam do perfil de consumo do requerente, visto que todas foram realizadas no mesmo dia, em vultosos valores e muito acima das despesas ordinárias do autor (fl. 40).

Logo, era exigível da instituição financeira o desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e obstar movimentações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Do reverso, caracteriza-se o defeito na prestação do serviço, com a conseqüente responsabilidade de indenizar pelos danos que causar. A responsabilidade do banco, na hipótese, é objetiva (**Súmula 479 do STJ**). O Colendo Superior Tribunal de Justiça já teve oportunidade de decidir, no mesmo diapasão, que:

**"EMENTA**

**CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços

bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

**3. 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.**

**6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.**

**7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.**

**8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.**

**9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.**  
" [destaquei]

**REsp 2.052.228 – DF**, Relatora **Ministra Nancy Andrighi**, 3ª turma, v.u., j.12/09/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102<sup>1</sup>, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

**Sérgio Cavalieri Filho**, com a costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

*"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco inerente e risco criado. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral –*

---

<sup>1</sup> Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

*fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.*

*Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela teoria do risco criado, que também pode ser chamada de risco da atividade, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.*

*Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.*

*Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, a priori, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.<sup>2</sup>*

A defesa com base no uso do cartão e senha não é suficiente a eximir a responsabilidade do requerido.

A surrada tese de que os sistemas digitais dos Bancos são 100% seguros não se sustenta. Como é público e notório, até os sofisticados sistemas de segurança como os da NASA e da CIA já foram violados pela atuação dos *hackers*.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro: como é

---

<sup>2</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidência que falta aos olhos, sem a falha do sistema da instituição financeira, a fraude não teria êxito.

Destarte, são evidentes as falhas na prestação do serviço pelo Banco, e sua responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada, nos termos do art. 14, caput, do CDC, e da Súmula 479 do STJ.

Desta feita, era de rigor o acolhimento do pedido de declaração de nulidade das operações fraudulentas, como constou na r. sentença.

## II. Restituição em dobro

Reconhecida a falha na prestação do serviço pelo réu, ao permitir a realização das operações bancárias impugnadas, que destoam do perfil do consumidor, configurando grave violação aos deveres de segurança e cuidado e contrariando a boa-fé objetiva, bem como declarada a nulidade das operações fraudulentas, de rigor a determinação de ressarcimento do prejuízo suportado pelo autor.

O requerente pleiteia a restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC; sem razão, contudo.

A restituição ocorrerá na forma simples, pois o caso não permite que se infira a cobrança nos termos do referido dispositivo legal, reformando-se a r. sentença nessa parte.

Nessa senda, já decidiu esta C. Câmara:

“DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Fraude bancária – Correntista que confirmou dados pessoais e sigilosos via telefone e entregou cartão magnético a terceiro – **"Golpe do motoboy"** – **Compras que fogem do perfil financeiro do consumidor – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Dívida declarada inexigível com condenação ao ressarcimento** – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Sucumbência recíproca –



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso da ré parcialmente provido, prejudicado o da autora” (Apelação Cível 1004374-71.2020.8.26.0477; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 10/03/2025; g. n.).

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **GOLPE DO MOTOBOY – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – ARTIGO 14 DO CDC – SÚMULA 479 DO STJ.** Fraude bancária caracterizada pela entrega de cartão magnético a terceiros que se passaram por funcionários do banco. Compras realizadas em valores elevados, concentradas em curto período e fora do perfil de consumo do cliente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira configurada, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno, inerente à atividade bancária. **O dever de segurança foi comprometido diante da ausência de bloqueio preventivo ou confirmação das transações, demonstrando falha na prestação do serviço. Desprovido o recurso de apelação, mantendo-se a condenação ao estorno dos valores e ao cancelamento das transações indevidas.** Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1010638-32.2024.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025; g. n.).

Noutro bordo, comporta ligeiro reparo a r. sentença, no que pertine à indicação das quantias subtraídas da conta do autor, de R\$ 4.977,77 (fl. 319) para R\$ 8.795,32, que representa a somatória dos valores indicados pelo autor na emenda (fl. 40) e que constaram arrolados na fundamentação da r. sentença (fl. 316).

### III. Dano moral

Por outro lado, não restou configurado dano moral indenizável no caso, uma vez que não houve violação à honra e dignidade humana, tampouco negatização do nome do requerente, acrescido do fato de que a falta de cuidados do autor permitiu que o estelionatário tivesse acesso à sua conta bancária.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara em casos parelhos:

“**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE DO MOTOBOY** - PESSOA IDOSA HIPERVULNERÁVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DIREITO DO CONSUMIDOR - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações bancárias - Inteligência da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA - Transações fraudulentas realizadas por terceiros em operações bancárias - Caracterização de fortuito interno - Falha na prestação de serviços por ausência de mecanismos eficazes de detecção de fraudes - Operações manifestamente incompatíveis com o perfil histórico de consumo da correntista - Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dever de segurança da instituição financeira baseado na teoria do risco da atividade (art. 927, parágrafo único, do Código Civil).** PESSOA IDOSA - Vulnerabilidade agravada que exige proteção diferenciada - Necessidade de sistemas de segurança aptos a identificar operações suspeitas - Inteligência do Estatuto do Idoso. ANÁLISE DO PERFIL DE CONSUMO - Evidente discrepância entre o histórico de faturas mensais (valores entre R\$ 518,69 e R\$ 1.685,08) e as transações fraudulentas (R\$ 21.812,49) - Padrão manifestamente atípico que deveria ter acionado mecanismos de prevenção à fraude. **DANOS MATERIAIS - Procedência do pedido - Restituição dos valores indevidamente descontados (R\$ 10.210,66) - Declaração de inexigibilidade das compras fraudulentas. DANOS MORAIS - Improcedência mantida - Ausência de violação à honra e dignidade humana - Configuração de mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade - Danos morais causados pela conduta criminosos dos estelionatários e não diretamente pela falha da instituição financeira. RECURSOS DESPROVIDOS** - Sentença mantida por seus próprios fundamentos” (Apelação Cível 1032666-63.2024.8.26.0562; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro: 18/09/2025; g. n.).

“PRELIMINARES - Ilegitimidade passiva - Inocorrência - Prescrição - Inocorrência - Prescrição quinquenal - Inteligência do artigo 27 do CDC - Preliminares rejeitadas. **FRAUDE BANCÁRIA - "Golpe do Motoboy"** - Sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos e restituição dos valores - Apelação do réu pela improcedência dos

pedidos - Apelação da autora pela determinação de pagamento por danos morais - Transferências, saques e pagamentos de até R\$ 20.000,00, efetuados no período de algumas horas por fraudadores, totalizando mais de R\$ 100.000,00 - **Movimentações, que extrapolam o perfil de utilização da sua conta bancária, destoantes do padrão de comportamento da consumidora e que foram aprovadas sem maiores questionamento pelo réu - Mantida a inexigibilidade do débito e restituição dos valores descontados de forma indevida - Não caracterizado o dano moral a ser indenizado, pois a requerente não teve negatização de seu nome, e concorreu para o evento ao entregar, ingenuamente, seus cartões a terceiro, sendo que da situação descrita não resultou reflexo em sua vida social - Sentença mantida** - Recursos desprovidos, majorados os honorários para 15% do valor da condenação, aos advogados da requerente, e para 15% sobre a parte em que a autora sucumbiu no pedido (R\$100.000,00 - valor da indenização por danos morais postulada)” (Apelação Cível 1012730-56.2024.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 31/07/2025; g. n.).

**“FRAUDE BANCÁRIA - "Golpe do Motoboy" - Hipótese em que foi efetuada operação que não foi realizada pela autora e fora fruto de fraude - A operação em questão extrapola seu perfil de utilização do cartão de crédito - A compra é totalmente destoante do padrão de comportamento da consumidora e foi aprovada sem maiores questionamento - Declarada a inexigibilidade do débito e determinada a restituição dos valores descontados de forma indevida - Não caracterizado o dano moral a ser indenizado, pois a requerente não teve negatização de seu nome, e concorreu para o evento ao entregar, ingenuamente, o cartão a terceiro, sendo que da situação descrita não resultou reflexo em sua vida social** - Recurso do banco parcialmente provido para decotar a indenização por danos morais, reconhecida a sucumbência recíproca” (Apelação Cível 1007175-74.2021.8.26.0266; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 3ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025; g. n.).

“Apelação. Golpe do motoboy. Ação declaratória de inexistência de contratação de empréstimo consignado e inexigibilidade de compras com cartão cumulada com restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência apenas para declarar a

nulidade do empréstimo consignado contratado sem autorização da parte autora. Recursos de ambas as partes **1. Golpe do motoboy. Compras e contratação de empréstimo consignado não reconhecidos. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Mantida a declaração de nulidade de contratação de empréstimo consignado, declarando-se, ainda, a inexigibilidade das compras realizadas por meio de cartões. Restituição devida. 2. Dano moral. Inocorrência. Fatos narrados na petição inicial que constituem mero aborrecimento. Ausência ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral.** 3. Sentença reformada para declarar inexigibilidade das compras realizadas por meio de cartões, condenando a ré a restituição de valores. Sucumbência recíproca. Recurso do réu desprovido. Recurso da parte autora parcialmente provido” (**Apelação Cível 1011778-78.2022.8.26.0001; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025; g. n.).**

#### IV. Verbas sucumbenciais

Reconhecida a sucumbência recíproca, os litigantes foram condenados ao pagamento das custas na proporção de 50% para cada um, e de honorários advocatícios em favor do advogado da parte ex adversa, fixados em 10% do valor da condenação (fl. 319).

Pretende o réu que as verbas sucumbenciais sejam custeadas integralmente pelo autor; sem razão, contudo.

À vista da presente deliberação, mantém-se o reconhecimento da sucumbência recíproca no caso, tendo em vista que o autor se sagrou vencedor de metade dos pleitos inaugurais, em observância do disposto no art. 86, caput, do CPC.

Extrai-se, portanto, *revista em mínima parte* a r. sentença para: (a) retificar o erro material atinente à indicação das quantias subtraídas da conta do autor, de R\$ 4.977,77 (fl. 319) para R\$ 8.795,32, que representa a somatória dos valores



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indicados pelo autor na emenda (fl. 40) e que constaram arrolados na fundamentação da r. sentença (fl. 316); e **(b)** determinar que a restituição de valores descontados indevidamente da conta bancária do autor seja realizada de forma simples, e não em dobro.

Descabida a majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do art. 85, § 11, do CPC, ante o parcial provimento dos apelos.

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios<sup>3</sup>.

Ante o exposto, pelo meu voto, *dou parcial provimento* aos recursos.

**Carlos Ortiz Gomes**  
**Relator**

---

<sup>3</sup> Tema Repetitivo 698 – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."



Voto nº 40.848  
Apelação Cível nº 1054804-89.2023.8.26.0002  
Comarca: São Paulo  
Apelante/Apelado: Oswaldo Pereira da Silva  
Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A

### **DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO**

Preservado o posicionamento do i. Relator, apresento a minha declaração de voto nos seguintes termos:

Há os propalados danos morais.

Em concreto, o autor admitiu, em boletim de ocorrência de fls. 25, que foi vítima do golpe e entregou o cartão ao meliante, o que não se discute.

O caso é recorrente no Judiciário.

Infelizmente reflete criatividade que malfeitores desenvolvem para auferir vantagens e proveitos de forma ilícita, prejudicando pessoas idôneas.

O autor sofreu resgate de aplicação financeira, no valor de R\$ 3.817,55, compra com o cartão, no valor de R\$ 2.997,77, e transferências via PIX ao terceiro Felipe Pinson, no valor total de R\$ 1.980,00.

Como frisado em r. sentença, as operações impugnadas destoam do perfil de consumo do autor, tendo em vista que não consta que realiza compras em valores tão expressivos como ocorreu no dia dos fatos e em tão curto espaço de tempo.

Afirma o réu a falta de responsabilidade pelo ocorrido diante da suposta quebra do nexos causal fundada na culpa exclusiva do autor que entregou o cartão a terceiros (“golpe do motoboy”).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na verdade, o réu contribuiu para o dano causado ao consumidor, posto que o acesso à quantia foi permitido ainda que em dissonância com o seu perfil de consumo.

Facilidades tecnológicas em tempo real para isso o réu tem.

Não há como alegar impossibilidade de atuação em casos como o dos autos, tendo em vista que é de sabença geral que por diversas vezes as instituições financeiras bloqueiam os cartões quando da realização de transações suspeitas, o que, na hipótese, não ocorreu.

Dessa forma, em que pese não haver a negatização nos órgãos de proteção ao crédito, o conjunto probatório dos autos leva a crer que os dissabores sofridos pelo autor ultrapassam o mero aborrecimento, uma vez que houve descontos de alta monta em sua conta.

Nesse aspecto, a legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Ocorre que, “in casu”, percebe-se que a situação vivenciada pelo autor se enquadra, sim, nesses requisitos.

Houve, por isso, falha na prestação do serviço, não havendo excludente de culpabilidade apta a socorrer ao réu.

O que se observa é que o autor não somente teve que dispende tempos incontáveis para a solução do problema diga-se “en passant” de singela simplicidade - , mas como também precisou se socorrer ao Judiciário para a satisfação de sua pretensão.

Neste sentido, esta Câmara e este E.TJSP já decidiram:

**Ação Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Golpe do presente. Autora que, após ter recebido entrega de flores em razão de seu aniversário, foi compelida a pagar uma taxa de entrega no valor de R\$ 5,99, a qual tentou pagar no cartão de crédito, mas foi recusado, seguindo-se de compras realizadas nesse cartão, por terceiros, no importe de**

R\$11.443,98. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Preliminar. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Além da conta, objeto do ilícito, pertencer ao banco réu, a autora lhe imputa a responsabilidade pelos danos sofridos, considerando-se a falta de segurança nas operações financeiras realizadas em sua conta, a justificar a falha na prestação dos serviços bancários. Preliminar rejeitada. Mérito. Hipótese de aplicação do CDC. Responsabilidade objetiva do banco réu, porque era seu dever impedir a consecução de operação incompatível com a movimentação usual da autora (perfil de consumo e tipo de operação). Súmula 479, do STJ. Falha de segurança interna do banco, que não identificou, nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cuja transação ostentava nítido perfil fraudulento. Condenação por danos materiais mantida. Danos morais: autora que precisou arcar com alto valor (R\$6.539,52, correspondente a 4 parcelas da compra fraudulenta) - fato incontroverso. Mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito da demandante. Notícia de descumprimento da tutela de urgência, com cobrança na fatura posterior ao recebimento da comunicação da liminar. Dano moral configurado. Não cabimento, porém, do valor pretendido (R\$20.000,00). Indenização fixada em R\$5.000,00, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Juros de mora e correção monetária que respeitaram, na sentença, as implicações legais e atuais. Sentença reformada parcialmente. Recurso do réu desprovido, e recurso adesivo da autora provido, em parte. Redimensionamento do ônus sucumbencial. (TJSP; Apelação Cível 1076136-78.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025) (g.n.).

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. NEXO CAUSAL DEMONSTRADO. 1. Tratando-se de relação de consumo, aplica-se integralmente o microssistema protetivo estabelecido pela Lei 8.078/90, sendo cabível a inversão do ônus da prova quando presentes a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência do consumidor, conforme art. 6º, VIII, do CDC. 2. Competia à instituição financeira demonstrar a legitimidade das operações contestadas, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente, limitando-se a pugnar pelo julgamento antecipado quando instada a especificar provas. 3. As transações impugnadas apresentam-se manifestamente atípicas em relação ao perfil de consumo da autora, circunstância que deveria ter acionado os sistemas de segurança bancários e determinado o travamento preventivo das operações, caracterizando falha na prestação de serviços. 4. A fraude configura risco inerente à atividade bancária, constituindo fortuito interno que não possui o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme**

orientação da Súmula 479 do STJ. 5. O dano moral é devido em razão da falha de segurança que permitiu a fraude, não se limitando aos transtornos causados pelo sistema deficitário, mas abrangendo o impacto direto sobre a consumidora. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ, porquanto não se trata de dano moral decorrente de anotação indevida, mas em razão da própria fraude perpetrada. 6. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, observando-se a extensão do dano, as condições socioeconômicas das partes e a reprovabilidade da conduta, montante suficiente para compensar os abalos sofridos e imprimir caráter punitivo-pedagógico. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039578-96.2023.8.26.0405; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2025; Data de Registro: 23/07/2025) (g.n.).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação deduzidas pelo réu que, embora indiretamente, atacam os fundamentos da r. sentença. 2. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 3. Nulidade da sentença. Erro material ou contradição não demonstrados. Indeferimento do pedido de execução imediata da multa pertinente à obrigação de fazer, o qual não implicou em sua revogação. Sentença, ademais, que referendou a medida liminar concedida no âmbito de antecipação de tutela, sem qualquer ressalva à multa imposta. Relegação à aferição do efetivo cumprimento da referida liminar, a ser apreciado na fase de cumprimento de sentença, como se denota pela sentença e pelo contexto do feito. 4. Golpe do motoboy. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis, devendo a instituição financeira, ainda, proceder à restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor, bem como, pertinentes aos pagamentos realizados por esta, alusivos aos lançamentos indevidos perante o seu cartão de crédito, acrescidos dos respectivos encargos financeiros moratórios, o que deverá ser apurado em liquidação de sentença, como determinado pelo juízo "a quo". 5. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pelo autor, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Autor, aposentado, que suportou saques em valores expressivos em sua conta corrente, para o pagamento de compras realizadas pelos fraudadores, tendo que despender, ainda, valores significativos para o pagamento de compras lançadas perante o seu cartão de crédito, decorrentes da referida fraude, suportando redução dos seus rendimentos e meios de subsistência. Atos lesivos aptos a causar constrangimento de ordem moral. Indenização fixada



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**em R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta Câmara. 6. Repetição em dobro do indébito. Inovação processual no âmbito recursal, a impedir o conhecimento de tal matéria por este Tribunal. 7. Sentença parcialmente reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor parcialmente provido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1015570-65.2021.8.26.0004; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2024; Data de Registro: 10/08/2024) (g.n.).**

Dessa forma, o recurso da parte autora deve ser provido para condenar a ré na indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar da citação, por se tratar de relação contratual (CC, art. 405).

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Em razão do provimento do recurso do autor, a sucumbência deve ser revista, devendo a ré arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do § 2º do art. 85, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu.

**ACHILE ALESINA**

2º Desembargador, vencido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	16	Acórdãos Eletrônicos	Carlos Ortiz Gomes	2F465029
17	21	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2F4Aafb6

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1054804-89.2023.8.26.0002 e o código de confirmação da tabela acima.