



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000024713**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1055609-48.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado SONIA BEATRIZ BONARDI DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

**JOSÉ MARCOS MARRONE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 48331 – Digital**  
**APEL.N°: 1055609-48.2024.8.26.0506**  
**COMARCA: Ribeirão Preto (9ª Vara Cível)**  
**APTE. : “Banco do Brasil S.A.” (réu)**  
**APDA. : Sonia Beatriz Bonardi (autora)**

“Ação de nulidade contratual c.c. reparação de danos materiais” - Fraude bancária – “Golpe do falso gerente” - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude do qual a autora foi vítima – Falha na prestação de serviços do banco réu, todavia, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações em padrão destoante do perfil da correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Aplicação do art. 14, “caput”, do CDC e da Súmula 479 do STJ - Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade do empréstimo impugnado, impondo-se a condenação do banco réu à restituição do valor transferido indevidamente de sua conta corrente – Procedência da ação mantida.

Tutela de urgência – Pedido de revogação – Inadmissibilidade – Medida liminar que foi confirmada na sentença e visa a impedir descontos indevidos decorrentes de operações reputadas como fraudulentas, garantindo a efetividade do provimento jurisdicional e evitando dano irreparável à autora – Presença dos requisitos previstos no art. 300, “caput”, do atual CPC.

Multa – Obrigação de fazer – Impossibilidade de afastamento da multa cominatória, estabelecida na sentença em R\$ 50.000,00 - Multa que encontra suporte no art. 84, § 4º, do CDC e no art. 537, “caput”, do atual CPC – Prudente, entretanto, com o intuito de se evitar enriquecimento sem causa da autora, que essa multa seja limitada, por ora, a R\$ 10.000,00 – Sentença reformada nesse ponto – Apelo do banco réu provido em parte.

1. Trata-se de apelação (fls. 231/232), interposta, tempestivamente, de sentença que julgou procedente “ação de nulidade contratual c.c. reparação de danos materiais” (fls. 224/228), de rito comum, proposta por Sonia Beatriz Bonardi em face de “Banco do Brasil S.A.” (fls. 1/14).

Constou da parte dispositiva da sentença que:

“Diante do exposto, acolho os pedidos iniciais, resolvendo o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de:

- a) confirmar os efeitos da antecipação dos efeitos da tutela outrora deferida, determinando a suspensão definitiva das cobranças referentes aos débitos objeto da presente ação, sob pena de multa de R\$ 50.000,00;
- b) declarar a inexistência dos débitos discutidos na presente ação;
- c) condenar o réu à restituição do valor subtraído da conta da autora, no valor de R\$ 1.849,00, com juros e correção contados da data de subtração (Súmulas 43 e 54 do C. STJ)” (fls. 227/228).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Sucumbente, arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados em 10% sobre o valor da causa [R\$ 38.749,00, fl. 13], ante a ausência de complexidade, a ser corrigido a contar da distribuição e acrescido de juros de mora nos termos do CPC” (fl. 228).

Sustenta o banco apelante, réu da mencionada ação, em síntese, que: a tutela de urgência deferida na sentença deve ser afastada, assim como a multa cominatória; ao menos, deve a multa ser fixada em patamares razoáveis e também limitada; é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação; não houve falha na prestação do serviço bancário; as transações foram realizadas com uso do cartão original e senha pessoal da autora, na modalidade presencial; a responsabilidade pelas transações é exclusiva da autora, por negligência na guarda de seus dados bancários; não pode ser responsabilizado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros; a condenação por danos materiais é indevida, já que não houve falha na prestação do serviço; a declaração de inexigibilidade do débito é equivocada, visto que as transações foram legítimas; a sentença recorrida deve ser reformada, com a declaração de improcedência dos pedidos iniciais (fls. 232/261).

O recurso foi preparado (fls. 262/263), havendo sido respondido pela autora (fls. 308/313).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo banco réu merece prosperar em parte.

Explicando:

2.1. Conforme narrado na inicial, a autora, pessoa idosa e aposentada, em 10.9.2024, foi vítima de golpe praticado por terceiro, que, utilizando fotografia da gerente bancária em aplicativo de mensagens, induziu-a a realizar operações em caixa eletrônico a pretexto de cancelamento de operações fraudulentas (fls. 2/3).

Informou a autora que o aludido golpe resultou na contratação de empréstimo consignado, no valor de R\$ 36.900,00, não solicitado, uma transferência de R\$ 19.850,00, o pagamento de dois boletos nos valores de R\$ 9.999,00 e R\$ 8.900,00, tendo culminado com a subtração de valor de sua conta corrente, mais precisamente, de R\$ 1.849,00 (fls. 3, 17/22).

À vista disso, a autora requereu a suspensão do contrato de financiamento vinculado à sua conta corrente e aposentadoria que recebe, a abstenção de descontos, o ressarcimento da quantia de R\$ 1.849,00 e a declaração de nulidade do empréstimo consignado no valor de R\$ 36.900,00 (fls. 12/13).

2.2. A fraude noticiada pela autora (fls. 2/3), conhecida como “golpe do falso gerente”, não pode ser atribuída ao banco réu.

Por meio desse golpe, o estelionatário, em contato telefônico com a vítima, identifica-se como preposto do banco, imaginando ela que está falando com o atendimento do banco e acaba efetuando operações financeiras induzidas pelo fraudador.

Logo, a instituição financeira não podia evitar a fraude, assim como não podia atuar para que a autora notasse os sinais que evidenciavam o ardil.

Não existe nexos causal, pois, entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima.

2.3. Todavia, a responsabilidade do banco réu exsurge de causa diversa.

Ainda que não se possa cogitar de responsabilização do banco réu pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a improcedência da ação, porque há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de seus serviços.

No caso em tela, a contratação sucessiva de empréstimo em valor vultuoso, seguida por transferência e por pagamento de boletos também em valores elevados, em curto espaço de tempo, era manifestamente incompatível com o padrão de consumo da autora (fl. 28).

Tais operações deviam haver acionado o alerta de segurança do banco réu, que, ao não ter atuado desse modo, falhou em seu dever de cuidado.

Consoante assinalado na sentença hostilizada:

“Como é cediço, as instituições financeiras dispõem de setores de segurança antifraude, as quais, após a constatação da referida situação, realizam auditoria interna para averiguação da origem das transações e também nas contratações posteriores ao referido golpe.

Quanto a isso, a autora apresentou, outrossim, carta de contestação (fl. 32) indicando que a ré foi cientificada e lhe foi pedido a restituição dos valores retirados de sua conta. Neste passo, a ré não demonstra ter tomado qualquer atitude visando proteger a autora de possíveis contratações fraudulentas, após tal fato.

Destaca-se que o fornecedor só não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito não existe ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. No presente

caso, resta patente que a autora foi mesmo vítima da fraude do falso funcionário, e que as operações financeiras questionadas não foram mesmo por ela realizadas, mas, sim, por terceiros estelionatários ou sob a indução de suposto funcionário.

Chamo a atenção no sentido de que as transações bancárias realizadas de alto valor em um curto período de tempo fogem do perfil da autora, fato que, por si, permitiria que a ré tomasse as atitudes cabíveis visando resguardar o consumidor.

As transações e as contratações realizadas estavam a indicar claramente uma situação anômala, que reclamava a devida e tempestiva intervenção do banco para bloqueio das operações, por pressuposto de estar dotado de aparato tecnológico de segurança eficiente, e o que teria evitado todo o contratempo.

O pedido de restituição dos valores e cancelamento dos empréstimos é procedente, porque a pessoa que se identificou como preposto do réu se valeu de dados pessoais sigilosos da autora, e do banco réu, para induzir o autor em erro, resultando em transações que destoam de seu perfil, operando-se a falha na prestação do serviço, ficando reconhecido o dever de indenizar com fundamento no artigo 14, 'caput, do Código de Defesa do Consumidor combinado com a súmula 479 do C. STJ" (fls. 226/227).

Como o banco réu não se muniu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transações em perfil destoante da autora e em elevada monta, sem qualquer confirmação com a correntista acerca da respectiva legitimidade, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Leva a esse resultado o estatuído na Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (grifo não original).

Ciente da enorme gama de fraudes que, cada vez mais, assolam a segurança dos serviços bancários, o banco réu deve dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo de transações destoantes do perfil de seus clientes, o que não ocorreu na hipótese vertente.

Segundo já deliberado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“(…) o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, (...), deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compras fora do perfil do consumidor” (Ap nº 1007136-08.2017.8.26.011, de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. em 9.4.2018).

Não tendo o banco réu empregado a diligência necessária ao controle preventivo do perfil de transações realizadas, ele contribuiu para o sucesso da fraude, não havendo de se falar em ilegitimidade passiva (fl. 240).

Inviável, nesse contexto, reconhecer-se fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, como pretende a instituição financeira ré (fl. 251).

Com isso, legitima-se a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade do empréstimo refutado, impondo-se a condenação do banco réu a lhe restituir o valor de R\$ 1.849,00, transferido indevidamente de sua conta corrente (fl. 227).

2.4. Incabível a revogação da tutela de urgência deferida na decisão de fl. 39, mantida na sentença combatida (fl. 236).

A medida liminar visa a impedir descontos indevidos decorrentes de operações reputadas como fraudulentas, garantindo a efetividade do provimento jurisdicional e evitando dano irreparável à autora.

Presentes os requisitos previstos no art. 300, “caput”, do atual CPC, ou seja, probabilidade do direito e perigo de dano, a manutenção da tutela é imprescindível para assegurar a utilidade do processo.

2.5. Da mesma forma, não é possível a exclusão da multa cominada para o caso de descumprimento da tutela ratificada na sentença atacada (fls. 227, 236).

A ventilada multa encontra amparo no art. 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.9.1990).

Nos dizeres de NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY:

“(…) A multa imposta ao fornecedor não tem caráter de sanção, mas de instrumento poderoso de coerção, a fim de compelir o fornecedor a cumprir a obrigação (...) (“Leis civis comentadas: atualizadas até 20 de julho de 2006”, 1ª ed., 2ª tiragem, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, nota 6 ao art. 84 do CDC, p. 252).

Essa multa encontra suporte também no art. 537, “caput”, do atual CPC.

Pondere-se que a incidência da multa está condicionada ao descumprimento da determinação judicial, não havendo motivo para se temer tal imposição, de modo que basta o banco réu cumpri-la, caso não queira assumir o ônus imposto.

2.6. Contudo, assiste razão ao banco réu em relação à necessidade de reduzir o limite total do valor da multa (fls. 237/240), fixado no juízo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

singular em R\$ 50.000,00 (fl. 227).

Prudente, com o intuito de se evitar enriquecimento sem causa da autora, a limitação dessa multa a um teto, por ora, a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sem prejuízo da possibilidade de majoração ou redução futura, caso se revele insuficiente ou excessiva, nos termos do art. 537, § 1º, do atual CPC.

3. Nessas condições, dou provimento parcial à apelação do banco réu, reformando em parte a sentença impugnada (fls. 224/228), apenas para reduzir o limite máximo do valor da multa cominatória para R\$ 10.000,00 (vide item 2.6).

Persistem as verbas de sucumbência estatuídas no decisum (fl. 228).

JOSÉ MARCOS MARRONE  
Relator