



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037858

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062622-58.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante ALEXANDRE RUGGIERI KOSBIAU.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao apelo do autor, devendo ser mantida a sentença proferida e para NÃO CONHECERAM do recurso do réu, porquanto deserto. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1062622-58.2024.8.26.0002.

Comarca: São Paulo – SP - Foro Regional de Santo Amaro – 15ª Vara Cível.

Juíza de 1ª Instância: Mariah Calixto Sampaio Marchetti.

Ação: Indenizatória.

Apelante/ Apelado: Banco do Brasil S.A. (réu).

Apelado/ Apelante: Alexandre Ruggieri Kosbiau (autor).

VOTO 6105

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Bancários. Falso preposto. Instituição financeira. Operações bancárias não reconhecidas. Restituição de valores. Cancelamento de operação de crédito consignado. Indenização por danos morais. Sentença de Parcial Procedência. Apelo das partes. Falta de regularização do valor do preparo recursal no prazo concedido pelo réu. Recurso deserto. Confirmação do cancelamento da operação de crédito consignado: ausência de documentação hábil a demonstrar a eventual contratação fraudulenta. Dano moral não caracterizado. Ausência de violação à honra. Ausência de demonstração de efetiva conduta abusiva com consequências que extrapolem significativamente o mero aborrecimento. Sentença mantida pelos próprios fundamentos. DESPROVIDO o recurso do autor e NÃO CONHECIDO o apelo do réu.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes em face da sentença exarada às f. 185/190, proferida pelo D. Juízo da 15ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, Comarca da Capital/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial e extinto o feito com resolução do mérito, com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, para: A) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos realizados na conta corrente, do gasto com cheque especial e o gasto com o cartão de crédito, conforme fundamentação supra, todos impugnados nos autos e especificamente indicados à fls. 183, no valor total de R\$ 27.308,03 (vinte e sete mil, trezentos e oito reais e três centavos); B) CONDENAR a parte ré ao ressarcimento dos gastos declarados inexigíveis, no valor de R\$ 27.308,03 (vinte e sete mil, trezentos e oito reais e três centavos), com correção pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso (INPC até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando será substituído pelo IPCA-IBGE) e juros desde a citação, no percentual de 1% ao mês até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando serão devidos na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil. Em decorrência de sua sucumbência recíproca, a parte autora e a parte ré deverão arcar com o custeio das custas, despesas processuais. A parte autora deverá arcar com 10% do valor da**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência (correspondente ao valor da causa atualizado menos o valor da condenação) como honorários advocatícios para os patronos da parte ré, ao passo em que esta deverá arcar com 10% do valor da condenação como honorários advocatícios para os patronos da parte autora, aos moldes do art. 85, §2º do CPC. (...)”.

O réu, em seu apelo, (f. 194/212), insiste na tese de ausência de falha no serviço de proteção ou de segurança do Banco. Argumenta que as operações contestadas foram realizadas mediante utilização de aparelho celular previamente liberado no TAA com leitura de *QRCode*. Invoca existência de culpa exclusiva da vítima ou terceiro pela fraude ocorrida e afirma que as transações foram realizadas com uso de cartão e senha pessoal, a indicar a legitimidade das operações. Entende que houve flexibilização das credenciais de segurança por parte do consumidor. Aduz que emite alertas sobre possíveis golpes, além da divulgação de diversas medidas de segurança a serem adotadas pelos clientes. Alega impossibilidade de restituição da quantia pretendida e inexistência de responsabilidade pelo evento danoso. Requer a reforma da sentença visando à improcedência dos pedidos e que a verba de sucumbência seja atribuída à parte autora.

O autor, recorrente, (f. 215/221), alega que embora não tenha sido formulado efetivo pedido de cancelamento do crédito consignado na inicial, foi requerida a “declaração de confirmação do cancelamento do crédito consignado” realizado, conforme item (ii) de f. 07, e que a sentença deve ser reformada a esse respeito, para considerar o demandante vencedor quanto a referido pleito. Insiste ainda, quanto ao pedido de indenização por dano moral. Argumenta que a gravidade da situação e a falha do apelado, notadamente quanto ao atendimento após a comunicação dos fatos e recusa na regularização completa da situação, enseja o dever reparatório. Pugna pela reforma do julgado visando à total procedência dos pedidos formulados na inicial.

Recursos tempestivos. Preparo recolhido pelo autor, (f. 222/224 e f. 242/245), e parcialmente pelo Banco, (f. 213/214 e 248).

As contrarrazões foram apresentadas somente pelo autor, (f. 228/234).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, cumpre mencionar que o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso interposto pelo Banco-réu **não comporta conhecimento**.

Conforme se depreende dos autos, por despacho de f. 238, foi determinada a complementação do valor do preparo recursal pelo réu, sob pena de deserção.

Contudo, transcorrido o prazo assinalado, a parte deixou de comprovar documentalmente o recolhimento suplementar determinado.

Nessa hipótese, não há margem para nova oportunidade de complementação, tampouco se aplica a regra do recolhimento em dobro prevista no art. 1.007, §4º do CPC, porquanto se destina exclusivamente aos casos de ausência do preparo no ato da interposição do recurso

Assim, não tendo a parte recorrente atendido à determinação no prazo estabelecido, impõe-se o não conhecimento do recurso por deserção.

Com relação ao recurso interposto pela parte autora, estão atendidos os requisitos de admissibilidade.

Passo à análise do apelo do autor.

É ação declaratória e indenizatória na qual o demandante, na condição de cliente da instituição financeira ré, pleiteia a restituição de valores e indenização por danos materiais e morais em decorrência de prejuízo sofrido em razão de “golpe” bancário.

A sentença recorrida julgou procedente em parte os pedidos formulados na inicial, tendo reconhecido a inexigibilidade dos débitos realizados na conta corrente, gasto com cheque especial e cartão de crédito no valor total de R\$ 27.308,03, bem como o ressarcimento do referido montante. Contudo, afastou o pedido de cancelamento do crédito consignado e do pagamento de indenização por dano moral, sob a seguinte fundamentação:

“(…) com relação ao pedido de cancelamento do crédito consignado, considerando que não há qualquer evidência da contratação do referido crédito, ônus que competia ao autor (artigo 373, I, CPC), o pedido improcede. Por fim, entendo improcedente o pedido de indenização por dano moral deduzido cumulativamente. Há que se atentar para o fato de que nem todo mal-estar é capaz de produzir danos morais. Para tanto, é necessário que o dissabor experimentado revista-se de gravidade suficiente para que se possa vislumbrar lesão a algum direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamental da pessoa. O simples descumprimento do dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstâncias que atinja a dignidade da parte. Não se olvida que a situação vivenciada pela parte autora tenha causado aborrecimentos. Entretanto, conforme explanado, isto, por si só, não basta para que se caracterize o dano moral. Diante deste quadro, atentando para a essência do que se concebe por dano moral, é indubitável que, no caso em questão, ele não se caracterizou, porque a infração perpetrada não ensejou ofensa aos direitos de personalidade do autor. (...)", (f. 188/189).

Em que pesem os argumentos do apelante, o recurso não comporta provimento.

É que pelo que se depreende dos autos, embora o demandante tenha formulado pedido na inicial para ratificação do cancelamento de contrato de crédito consignado no valor de R\$ 400.000,00, deixou de apresentar documentação nos autos a fim de demonstrar tal contratação.

E, embora revel o Banco, como bem salientado na decisão proferida às f. 146, a presunção de veracidade não é absoluta, (Art. 344 do CPC), motivo pelo qual não induz à automática procedência do pedido e não exime o autor da prova mínima de suas alegações, (art. 345, inciso IV do CPC).

Nessas circunstâncias, considerando a falta de comprovação documental acerca da existência da operação impugnada, o pleito não merece acolhimento.

A sentença é irreparável a esse respeito.

Mesma sorte quanto ao pedido reparatório de ordem moral.

Isso porque o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Embora os fatos narrados sejam graves e certamente tenham causado angústia na parte autora, certo é, que não restou seguramente comprovado nos autos, violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação do réu à indenização de ordem moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexistiu negatização do nome do autor ou qualquer agravamento decorrente da fraude. O golpe sofrido é imputável a terceiro fraudador, sendo responsável o banco pela reparação material.

Não se verifica, portanto, a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que deve ser mantido o quanto decidido na sentença proferida.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de improcedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, rejeitada – Contratação de empréstimo e realização de duas transferências bancárias para contas de terceiros – Alegação de fraude – "Golpe do falso funcionário" ou "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de ligação telefônica de suposto funcionário do banco informando sobre transação suspeita – Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, contratou empréstimo e transferiu valores para terceiros desconhecidos – Operações atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil da cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – Dano moral não caracterizado – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Adequação dos ônus – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido.”, (TJSP; Apelação Cível 1005950-33.2024.8.26.0001; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025).

Acrescenta-se, ademais, que a teoria do desvio produtivo do consumidor não se aplica indistintamente a qualquer situação em que o consumidor tenha que despende de seu tempo para resolver problemas junto ao fornecedor. Sua aplicação deve ser reservada para casos em que se verifica efetiva conduta abusiva, com consequências que extrapolem significativamente o mero aborrecimento, o que não restou demonstrado no presente caso.

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações do apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais pelas partes, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença, para 12% sobre o valor da condenação, (de que cada parte sucumbiu).

Ante o exposto, voto por NEGAR PROVIMENTO ao apelo do autor, devendo ser mantida a sentença proferida e para NÃO CONHECER do recurso do réu, porquanto deserto.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator