



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000197460**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1090195-68.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante SANDRA REGINA DA SILVA RIBEIRO BORELLI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelante:** Banco do Brasil S.A. e Sandra Regina da Silva Ribeiro Borelli

**Apelado:** Sandra Regina da Silva Ribeiro Borelli e Banco do Brasil S.A.

Voto nº 0694

APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA MAQUININHA”) COM TRANSAÇÕES ATÍPICAS, VULTOSAS E CONCENTRADAS EM MINUTOS PARA A MESMA FAVORECIDA, DESTOANTES DO PERFIL DE CONSUMO DA AUTORA IDOSA. RELAÇÃO DE CONSUMO; RESPONSABILIDADE OBJETIVA; DEFEITO DO SERVIÇO POR FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA; FORTUITO INTERNO; MANUTENÇÃO DA INEXIGIBILIDADE DOS LANÇAMENTOS DE R\$ 12.000,00 E R\$ 3.999,99 E RESTITUIÇÃO DE R\$ 999,99; DANO MORAL CONFIGURADO. QUESTÕES: AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE E DO DANO MORAL PLEITEADOS PELO BANCO; MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO E DOS HONORÁRIOS POSTULADA PELA AUTORA. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO E RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO PARA MAJORAR OS DANOS MORAIS, MANTIDOS OS DEMAIS CAPÍTULOS.

Trata-se de recursos interpostos contra sentença que julgou parcialmente procedente a inicial, nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos por Sandra Regina da Silva Ribeiro Borelli em face de Banco do Brasil S.A.

O Magistrado singular, após delinear a relação de consumo e a vulnerabilidade técnica da autora, assentou que o conjunto documental exibido evidenciou a cronologia das transações contestadas entre 09h06 e 09h08, a tentativa reprovada de R\$ 15.000,00 por insuficiência de limite, a posterior aprovação de R\$ 3.999,99 no limiar do crédito disponível e o débito de R\$ 999,99 que consumiu o cheque especial, tudo em manifesta dissonância com as faturas pretéritas e com o padrão de utilização histórico do cartão, de sorte que competia ao fornecedor comprovar a higidez técnica das autorizações, inclusive mediante registros EMV/chip, logs de autorização, MCC do estabelecimento e dossiê de contestação junto à adquirente/bandeira, o que não se verificou, impondo-se a responsabilização e a reparação cabível, com a especificação dos valores já mencionados e a fixação da verba honorária em R\$ 1.000,00, a cargo da ré, preservada a tutela previamente concedida (fls. 358/362).

Sustenta o Apelante Banco do Brasil S.A., em suma, a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, além de imputar à própria autora parcela de responsabilidade, afirmando não haver defeito sistêmico na prestação do serviço e pugnando pela improcedência integral da demanda. Subsidiariamente, requer o afastamento do dano moral, reputando-o mero aborrecimento, ou, ao menos, a sua redução, bem como a reforma quanto à restituição, com a correspondente adequação dos ônus sucumbenciais e honorários fixados.

Por sua vez, a Apelante Sandra Regina da Silva Ribeiro Borelli, pleiteia a majoração do quantum indenizatório, sob o argumento de que a gravidade do evento, a condição de idosa, o desvio produtivo e a resposta administrativa inadequada do banco recomendam elevação do montante arbitrado, além de postular a majoração da verba honorária, inclusive com referência aos parâmetros mínimos da Tabela OAB/SP, bem como o reforço das medidas de tutela

Em contrarrazões ao apelo do banco, a autora insiste na manutenção integral da sentença, reitera a responsabilidade objetiva, a falha do dever de segurança e a incidência do fortuito interno, postulando, ainda, honorários recursais em seu favor.

Em contrarrazões ao apelo da autora, o banco pugna pelo não provimento do pleito de majoração do dano moral, reiterando a inexistência de falha e a incidência de fortuito externo, defendendo a manutenção, no máximo do quantum fixado em primeiro grau.

É o relatório.

A controvérsia devolvida a esta instância cinge-se, em primeiro plano, à definição acerca da responsabilidade civil da instituição financeira em contexto de fraude perpetrada por terceiro no ambiente de operações com cartão, quando as transações se revelam manifestamente atípicas, concentradas em curtíssimo intervalo e dirigidas a um único favorecido, malgrado o histórico da consumidora idosa, cabendo examinar, de modo consequente, os efeitos reparatórios fixados, a saber, a declaração de inexigibilidade de débitos e a restituição material, bem como a configuração e a dosimetria do dano moral.

Em segundo plano, cumpre aferir a adequação da verba honorária, inclusive sob o prisma dos honorários recursais. Na espécie, a sentença enfrentou o tema com acuidade, firmando-se no regime protetivo do Código de Defesa do Consumidor e na orientação consolidada acerca do chamado fortuito interno bancário (fls. 358/362).

De início, reconhece-se, sem esforço, a incidência do microsistema consumerista. Nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, a autora figura como consumidora destinatária final dos serviços bancários e a ré, como fornecedora, sujeita-se ao regime de responsabilidade objetiva do artigo 14 do mesmo diploma, segundo o qual o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, havendo defeito quando o serviço não fornece a segurança que dele legitimamente se espera, consideradas, entre outras, as circunstâncias do modo de fornecimento, do resultado e dos riscos razoáveis da atividade; a exclusão de responsabilidade apenas se verifica se houver prova de inexistência de defeito ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, caput, § 1º, incisos I e II, e § 3º, incisos I e II, do CDC). Nessa diretriz, a vulnerabilidade técnica do consumidor, somada ao conjunto probatório, autoriza e recomenda a inversão do ônus probatório, por verossimilhança e hipossuficiência, a fim de exigir do fornecedor a demonstração da regularidade e segurança do processamento das transações impugnadas, com produção de documentação técnica idônea. A sentença bem pontuou que não houve, nos autos, apresentação de dossiê técnico confiável pelo réu, apto a evidenciar, por exemplo, trilhas EMV/chip, logs de autorização, códigos de categoria do estabelecimento (MCC), informações da adquirente e, principalmente, o histórico do procedimento de contestação/chargeback e de repasse financeiro ao suposto credor, elementos que seriam hábeis a elidir o alegado defeito do serviço e, por consequência, a sua responsabilidade.

No âmbito das operações bancárias, a jurisprudência consolidou a compreensão de que fraudes praticadas por terceiros, quando inseridas no risco ordinário da atividade e relacionadas ao ambiente de pagamento e de autorização de transações, caracterizam fortuito interno, não sendo aptas, por si sós, a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. A sentença, aliás, embasou-se precisamente nessa premissa ao aplicar a orientação sumulada que reconhece a responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no contexto de operações bancárias, e, cotejando as peculiaridades do caso, concluiu pela falha do dever de segurança.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A cronologia revelada pelos documentos, transações entre 09h06 e 09h08, tentativa de R\$ 15.000,00 reprovada por insuficiência de limite, seguida de aprovação de R\$ 3.999,99, valor limítrofe ao crédito disponível, e posterior débito de R\$ 999,99 que alcançou o cheque especial, tudo em favor de uma única recebedora, evidencia padrão de alto risco, diametralmente oposto ao histórico de consumo da autora expresso em suas faturas e extratos, a demandar mecanismos de bloqueio, validação ativa e monitoramento antifraude, cujo não acionamento traduz a falta da segurança esperada do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC. Não se cuida, pois, de deslocar a causa à esfera do fortuito externo ou da culpa exclusiva de terceiro/consumidor, cuja prova robusta incumbia ao banco recorrente e não foi produzida, persistindo o nexo causal entre a prestação defeituosa e o dano experimentado, como corretamente assentado na origem.

A consequência jurídica dessa constatação é a manutenção dos capítulos que declararam inexigíveis as compras no crédito de R\$ 12.000,00 e R\$ 3.999,99, com o correlato estorno, e que impuseram a restituição do débito de R\$ 999,99. O réu, a despeito de invocar a regularidade das operações, não logrou demonstrar tecnicamente a validade do processamento e o efetivo repasse com chancela da adquirente e da bandeira, nem tampouco o indeferimento motivado de chargeback, permanecendo hígidos os fundamentos de que houve falha sistêmica na análise de risco, a autorizar a tutela restitutória e declaratória concedida. Nessa extensão, o apelo do banco não merece guarida, porquanto despido de elementos probatórios capazes de infirmar a ratio decidendi da sentença.

No que tange ao dano moral, é firme a compreensão de que a cobrança indevida de vultosas quantias, somada à negativa administrativa de solução e ao relevante desgaste do consumidor – mormente quando idoso e sujeito a risco de inadimplemento e de eventual negativação – supera o mero aborrecimento cotidiano e alcança a esfera extrapatrimonial, legitimando compensação. Na hipótese, a sentença arbitrou R\$ 3.000,00. A autora busca majoração, ao passo que o banco pretende afastamento ou redução. O arbitramento do dano moral deve obedecer aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, atendendo ao binômio compensação-pedagogia, sem propiciar enriquecimento sem causa. Consideradas as circunstâncias dos autos, em especial a multiplicidade e o vulto das transações em curtíssimo lapso, a reiteração para a mesma favorecida, a condição etária da consumidora, a evidenciada falha no dever de segurança e o desvio produtivo demonstrado, afigura-se adequada uma elevação moderada do quantum, que preserve a coerência com casos análogos e, simultaneamente, reforce o caráter inibitório da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A majoração para R\$ 5.000,00 se mostra compatível com a moldura fática e com os critérios acima, sem desbordar dos limites da reparação equitativa, razão pela qual dou parcial guarida ao apelo da autora neste particular, rejeitada a pretensão do banco de afastamento ou redução, por não evidenciada desproporção no patamar ora ajustado.

Quanto aos honorários advocatícios, fixados em primeiro grau no valor certo de R\$ 1.000,00, a sucumbência prevalente do réu, a complexidade técnica envolvida e o labor desenvolvido na fase recursal autorizam a majoração prevista no art. 85, § 11, do CPC. Diante do desprovimento do apelo do réu e do parcial provimento do apelo da autora, impõe-se majorar a verba honorária em favor desta última, observando-se, conforme o padrão desta Câmara, a elevação para patamar proporcional ao trabalho adicional, sem prejuízo de que a atualização e os consectários obedeçam às diretrizes legais. Mantém-se, por conseguinte, ônus da sucumbência tal como fixada, com a majoração recursal em proveito da patrona da parte vencedora no grau para R\$ 1.500,00.

A tutela de urgência, por fim, foi adequadamente mantida na origem, diante da probabilidade do direito e do perigo de dano, ambos salientados pelo risco de exigibilidade de faturas contaminadas por lançamentos fraudulentos em detrimento de consumidora idosa. Ausente fato superveniente que recomende sua revogação, subsiste até o cumprimento da decisão final, tal como assentado na sentença.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** à apelação do Banco do Brasil S.A.e dar **PARCIAL PROVIMENTO** à apelação de Sandra Regina da Silva Ribeiro Borelli, a fim de majorar a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00, mantidos os demais capítulos sentenciais, inclusive a declaração de inexigibilidade das compras de R\$ 12.000,00 e R\$ 3.999,99, o estorno correlato, a restituição do débito de R\$ 999,99 e a tutela de urgência, com a majoração dos honorários advocatícios em favor da autora, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, na forma da fundamentação.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**