



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295445

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103176-69.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado IRENE KNYSAK (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1103176-69.2023.8.26.0002

APELANTE: BANCO DO BRASIL

APELADO: IRENE KNYSAK

**ORIGEM: COMARCA DE SÃO PAULO - FORO REGIONAL II- 3ª VARA
CÍVEL**

JUIZ DE DIREITO: DR. GUILHERME AUGUSTO DE OLIVEIRA BARNA

VOTO Nº 5130

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO MOTOBOY. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto pelo Banco do Brasil contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Irene Knysak, em razão de golpe do motoboy. A sentença declarou inexistente o débito, condenou o banco a restituir valores descontados e a pagar R\$ 10.000,00 por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a regularidade das operações no cartão de crédito e (ii) a existência de dano moral.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo. A instituição financeira deve adotar medidas de segurança adequadas, sendo responsável por falhas que permitam fraudes.

4. Somente a culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços.

5. Atipicidade das operações que deveria ensejar o bloqueio das transações. Entre agosto e outubro de 2023 nenhuma fatura ultrapassou R\$ 3.000,00. Entretanto, a fatura com lançamentos fraudulentos alcançou R\$ 25.654,38, denotando falhas no sistema de segurança.

6. Danos morais afastados, pois os direitos da personalidade da autora não foram violados.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes em operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancárias. 2. A indenização por danos morais afastada.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 11º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

STJ, Súmula 297 e 479.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO DO BRASIL**, contra a r. sentença de fls. 228/231, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, ajuizada por **IRENE KNYSAK**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

"Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, julgo procedentes os pedidos, confirmando a tutela antecipada, para declarar inexistente o débito da autora relativo às compras contestadas e CONDENAR o requerido a restituir à autora eventual valor descontado de sua conta, referente à transação indevida, valor este atualizado pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e acrescido de juros demora de 1% ao mês desde a citação, ambos incidentes até 27/08/2024, observando-se o disposto na Lei 14.905/24 a partir de 28/08/2024: a correção monetária deve ser calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic, descontada a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos. E para CONDENAR a requerida ao pagamento à autora no montante de R\$ 10.000,00 à título de danos morais, valor este atualizado pela Tabela Prática do TJSP desde o arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso, ambos incidentes até 27/08/2024, observando-se o disposto na Lei 14.905/24 a partir de 28/08/2024: a correção monetária deve ser calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic, descontada a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Em razão da sucumbência, a parte requerida arcará com as custas processuais e honorários de advogado, que fixo em 10% do valor da condenação.

Sustenta a parte ré, em síntese, ilegitimidade passiva;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que seu sistema de segurança não falhou; fortuito externo; culpa exclusiva da vítima; inexistência de dano material e moral, pugnando por sua redução.

Contrarrazões apresentadas (fls. 274/290).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade não merece prosperar, vez que se aplica a teoria da asserção na análise das condições da ação. Desse modo, pela narrativa da parte autora na exordial, verifica-se que a indicação do polo passivo é correta. Ademais, essa questão se confunde com o próprio mérito, e com ele será analisada.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, ajuizada em razão do golpe do motoboy.

Segundo consta da inicial, em 09/10/2023 a autora recebeu mensagem por Whatsapp avisando que receberia um buque de flores de uma loja no dia de seu aniversário, mediante o pagamento de uma taxa. Ao tentar efetuar o pagamento, apareceu uma mensagem de erro, então trocou o cartão e tentou pagar novamente.

Posteriormente, desconfiou que pudesse ser um golpe, e, ao verificar, descobriu que foram realizados lançamentos sequenciais em sua fatura de cartão de crédito em 10/10/2023, todos para PAG*LuisFelipeSantos, nos valores de: R\$ 4.999,99; R\$ 4.000,00; 3.999,99; R\$ 5.000,00; R\$ 7.000,00 (fls. 28/29).

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 26/27).

O réu contestou a demanda, defendendo a regularidade das operações; arguiu culpa exclusiva da vítima e juntou documentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio sentença de procedência para declarar inexistente o débito da autora relativo às compras contestadas; condenar o banco réu a restituir os valores eventualmente descontados de sua conta; indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Somente o réu apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a regularidade das operações no cartão de crédito e o alegado dano moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de permitir que as transações fossem realizadas em seu cartão de crédito. Verifica-se que as operações são atípicas e destoam do perfil da demandante.

Entre agosto e outubro de 2023 nenhuma fatura ultrapassou R\$ 3.000,00. Entretanto, a fatura com lançamentos fraudulentos, com vencimento em 15/11/2023, tem o valor de R\$ 25.654,38 (fls. 175/178). Fica nítida a divergência de valores. O sistema bancário deveria ter bloqueado as operações, pois os valores destoam muito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as operações financeiras realizadas apresentam relação com a atividade desempenhada pelo apelante, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Ademais, conforme Enunciado nº 13 das Secções de Direito Privado:

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.

Assim, havendo evidências de ocorrência de fraude, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de autorizar as transações. Esse contexto fático com operações bancárias incomuns deveria ter alertado os sistemas de segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, do 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*”.

Quanto aos propalados danos morais, para que fique configurado, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade.

Como é cediço, para que esteja configurado o dano moral, deve ser possível identificar na hipótese concreta, considerando a sensibilidade ético-social do homem comum, uma grave violação à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, causando turbção de ânimo por um período desarrazoado.

Configura-se, em verdade, mero dissabor cotidiano, insuscetível de atrair o pleito indenizatório postulado, dado que não houve negatização do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito, tampouco violação aos seus direitos da personalidade.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CARTÃO DE CRÉDITO -

TRANSAÇÕES - FRAUDE - "GOLPE DO MOTOBOY" - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 – AUTORA QUE LIGOU PARA NÚMERO CONSTANTE NO CARTÃO – DESVIO DE TELEFONEMA PELOS GOLPISTAS – VÍTIMA QUE NÃO PODERIA ADOPTAR OUTRO PROCEDIMENTO – NÃO CARACTERIZAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - VALORES LANÇADOS, ADEMAIS, SEM CORRELAÇÃO AO PERFIL DA AUTORA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90, DA SÚMULA 479 DO STJ E DO ENUNCIADO Nº 13 DA TURMA ESPECIAL DA SUBSEÇÃO II DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DO NOME OU DA IMAGEM – APELO DO RÉU DESPROVIDO – PARCIAL PROVIMENTO DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível 1001089-47.2021.8.26.0538; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santa Cruz das Palmeiras - Vara Única; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024)

"AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS" – Autor vítima do "golpe do motoboy" – Autor ajuizou a presente demanda visando à declaração da inexigibilidade dos valores decorridos da transação fraudulenta, a restituição dos valores adimplidos nas faturas e indenização por dano moral – O banco réu providenciou a regularização da situação, mediante o estorno do lançamento indevido, após o ajuizamento da ação, depois de o autor ter sido compelido a propor esta demanda, visando à satisfação da sua pretensão - Hipótese que caracteriza o reconhecimento da procedência dos pedidos, relativos à declaração de inexigibilidade de valores e restituição – Recurso improvido, neste aspecto. DANO MORAL – Inocorrência – Lançamentos bancários realizados por fraudadores – Fato que, isoladamente, não configura dano moral indenizável – Inexistência de dano moral passível de ressarcimento em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer

indivíduo – Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes, bem como os honorários advocatícios, fixados com base no proveito econômico que cada parte decaiu – São devidos, aos patronos do réu, verba honorária advocatícia equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da indenização a título de dano moral pleiteada pelo autor, e aos patronos do autor, 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado declarado inexigível, sendo vedada a compensação desta verba, nos termos do art. 85, §14, do Código de Processo Civil, e observada, em relação ao autor, a gratuidade da justiça de que era beneficiário. RECURSO PROVIDO EM PARTE. TJSP; Apelação Cível 1158225-92.2023.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

Dessarte o apelo fica desprovido.

Com a reforma da r. sentença, não é caso de majoração da verba honorária, na forma do Tema nº 1059 do STJ: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso**, nos termos da fundamentação lançada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR