



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207463

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1125535-73.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado DANILO MARTINS DE CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1125535-73.2024.8.26.0100

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Danilo Martins de Carvalho

Comarca: São Paulo - Foro Central Cível - 43ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Lucas Rosa Monteiro

Voto nº 6091

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIOS. GOLPE PRATICADO NO INTERIOR DA AGÊNCIA (FALSO FUNCIONÁRIO). DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

Apelação interposta por Instituição Financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando-a à restituição de valor e ao pagamento de danos morais. O caso versa sobre consumidor que, ao utilizar terminal de autoatendimento no interior de agência bancária, teve seu cartão retido pela máquina e, ato contínuo, foi orientado por terceiro, que se apresentou como funcionário. Constatou-se a realização de diversas transações fraudulentas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

As questões em discussão consistem em: (i) verificar a responsabilidade da instituição; (ii) analisar a configuração de danos morais indenizáveis na hipótese de prejuízo material ressarcido; (iii) consectários legais aplicáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva (Súmula 297/STJ e art. 14 do CDC). A ocorrência de golpe no interior da agência, envolvendo a retenção mecânica do cartão magnético no terminal de autoatendimento e a atuação de estelionatário passando-se por preposto, evidencia falha grave na segurança do estabelecimento bancário. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Mantida a condenação à restituição dos valores subtraídos (danos materiais). Afastamento da indenização por danos morais. Em que pese o transtorno vivenciado, a situação configura mero dissabor. Ausência de violação direitos da personalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fortuito interno. 2. O prejuízo estritamente material, quando objeto de integral restituição, não enseja, por si só, indenização por danos morais, configurando mero dissabor, salvo comprovação de ofensa a direitos da personalidade."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Do Brasil S/A contra a sentença de fls. 273/279, nos autos da ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Danilo Martins De Almeida. A r. sentença julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, condenando o banco réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 295.431,08 referente às transações fraudulentas não reconhecidas. Condenou, ainda, o banco ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o Banco réu (fls. 282/296). Sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, argumentando que as transações contestadas foram realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, o que evidenciaria a culpa exclusiva da vítima. Alega que o autor agiu com imprudência ao aceitar ajuda de estranhos e fornecer seus dados, violando o dever de guarda e sigilo de suas credenciais bancárias. Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação por danos morais. Questiona, ainda, os consectários legais, pugnando pela aplicação da Taxa Selic como índice único.

O autor apresentou contrarrazões às fls. 302/311 pugnando pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo e houve o recolhimento do preparo recursal, posteriormente complementado após determinação deste Relator (fls. 312/321).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal conheço do recurso de apelação.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento, apenas para afastar a condenação imposta a título de danos morais, mantendo-se, no mais, a r. sentença guerreada por seus próprios e jurídicos fundamentos no que tange aos danos materiais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e o banco réu no de fornecedor de serviços (art. 3º do CDC). Aplica-se, portanto, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo o banco pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

A controvérsia central reside na verificação da existência de falha na prestação do serviço bancário que tenha permitido a realização de saques e transferências fraudulentas na conta do autor, no expressivo valor de R\$ 295.431,08, ou se, como alega o apelante, houve culpa exclusiva da vítima apta a romper o nexo causal.

Compulsando os autos, verifica-se que a narrativa fática apresentada pelo autor é verossímil e encontra respaldo nos documentos acostados. O autor dirigiu-se à agência bancária nº 3423 do Banco do Brasil, localizada na Vila Mariana, São Paulo/SP, no dia 20 de junho de 2024. Ao tentar utilizar o terminal de autoatendimento, seu cartão magnético foi retido ("engolido") pela máquina. Ato contínuo, foi abordado por terceiro que, portando crachá e apresentando-se como funcionário da instituição, informou que o equipamento estava em manutenção e o orientou a utilizar um telefone fixo instalado na parede da própria agência para proceder ao bloqueio do cartão.

Essa modalidade de fraude, infelizmente corriqueira, conjuga a violação física do equipamento bancário (instalação de dispositivo para retenção do cartão) com a engenharia social praticada por estelionatários no interior da agência.

O banco apelante sustenta que a culpa é exclusiva da vítima, que teria descuidado de seu dever de guarda do cartão e senha. Contudo, tal argumento não prospera diante das circunstâncias específicas do caso.

O evento danoso ocorreu dentro das dependências da agência bancária, local onde o consumidor tem a legítima expectativa de segurança e vigilância. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

retenção do cartão pelo caixa eletrônico deixa evidente, por si só, uma falha na segurança do equipamento, que foi adulterado ou apresentou defeito mecânico, permitindo a ação dos criminosos. Além disso, a presença de um terceiro falsamente identificado como funcionário, circulando livremente no hall de autoatendimento e abordando clientes, denota falha no dever de vigilância da instituição financeira.

Não se pode exigir do consumidor médio, em momento de vulnerabilidade causado pela retenção de seu cartão pela máquina do banco, que desconfie das orientações prestadas por pessoa que aparenta ser funcionário da casa, mormente quando a orientação é para utilizar um telefone da própria agência. Aplica-se, ao caso, a teoria da aparência.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

O golpe sofrido pelo autor caracteriza-se inequivocamente como fortuito interno, pois decorre do risco da atividade bancária e está relacionado à falha nos mecanismos de segurança que a instituição tem o dever de fornecer. Se o banco disponibiliza terminais de autoatendimento, deve garantir que estes sejam seguros e que o ambiente onde estão instalados seja livre da atuação de criminosos.

Ademais, como bem observado pelo D. Juízo *a quo*, o banco apelante não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das transações ou a inexistência do defeito no serviço (art. 373, II, do CPC c/c art. 6º, VIII, do CDC). O apelante limitou-se a alegações genéricas sobre a inviolabilidade do chip e da senha, sem trazer aos autos as filmagens do circuito interno de TV do dia dos fatos – prova que estava ao seu alcance e que seria fundamental para esclarecer a dinâmica da abordagem e da retenção do cartão, bem como para identificar a eventual negligência do autor, o que não ocorreu.

A magnitude das transações (quase trezentos mil reais), realizadas em curto período e destoantes do perfil do correntista, deveria ter acionado os sistemas de segurança e prevenção a fraudes do banco, bloqueando preventivamente as operações, o que também não ocorreu ou foi ineficaz.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, configurada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com o prejuízo suportado, impõe-se o dever de reparar integralmente o dano material, restituindo-se as partes ao *status quo ante*. A sentença deve ser mantida neste ponto, rejeitando-se a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, pois o cenário fraudulento foi montado valendo-se da estrutura do próprio banco.

No que tange aos **danos morais**, contudo, o recurso comporta provimento.

Em que pese o inegável transtorno vivenciado pelo autor ao se ver privado de vultosa quantia e a necessidade de buscar a via judicial para a recomposição de seu patrimônio, o entendimento jurisprudencial, notadamente em casos semelhantes julgados por esta Corte e em consonância com o precedente invocado como paradigma, caminha no sentido de que o prejuízo estritamente material, quando integralmente ressarcido, resolve-se na esfera patrimonial, não atingindo, via de regra, os direitos da personalidade de forma a configurar dano moral indenizável.

O autor não demonstrou ter sofrido abalo à sua honra, imagem ou nome, como, por exemplo, a inscrição indevida em cadastros de proteção, situações que presumiriam o dano moral (*in re ipsa*). O que os autos revelam é um prejuízo financeiro considerável, mas que será integralmente recomposto com a procedência do pedido de danos materiais, acrescido de juros e correção monetária, verbas estas que têm justamente o condão de repor a perda patrimonial e compensar a privação do capital.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir o recente e específico precedente desta Turma Julgadora: funcionário/caixa eletrônico), concluindo pela inexistência de dano moral:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO cumulada com repetição do indébito e INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autor que ao utilizar caixa eletrônico no interior de agência bancário do apelante foi informado por terceiro, identificado como funcionário do banco, que o caixa estava com defeito. Após, se deu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta de que fora realizado um saque fraudulento de R\$ 3.000,00. Vítima do golpe do falso funcionário. **Transação bancária realizada pelo criminoso no caixa em operação, no interior da agência. Banco que falhou na segurança de seu cliente, dentro do estabelecimento.** Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do banco-réu. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dever de restituição dos valores. **Dano moral não configurado. Mero dissabor.** Honorários sucumbenciais bem arbitrados. Manutenção da sentença. Recursos impróvidos. (TJSP; Apelação Cível 1039935-37.2023.8.26.0224; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024).

Quanto ao pedido do apelante para aplicação exclusiva da Taxa Selic, observo que a r. sentença determinou a restituição dos valores com correção monetária desde o desembolso (data de cada transação indevida) e juros de mora desde a citação, estabelecendo que *"O valor da indenização deverá ser corrigido monetariamente pelo índice previsto em contrato ou, na sua ausência, pelo IPCA... e acrescido de juros de mora pela taxa SELIC desde a data da citação... deduzido o índice de atualização monetária (IPCA)"*. Mantenho a forma de cálculo estabelecida em primeiro grau, que assegura a justa restituição sem onerar duplamente o devedor.

Embora o banco tenha sido vitorioso quanto ao pedido de danos morais, o valor desse pedido representa uma parcela menor do proveito econômico total da ação. Em razão da sucumbência mínima do autor (art. 86, parágrafo único, CPC), o réu arcará com a totalidade das custas processuais e honorários advocatícios, agora fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação (danos materiais). Sem majoração de honorários recursais, diante do acolhimento parcial da insurgência.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se íntegra a r. sentença quanto à condenação por danos materiais e seus respectivos consectários legais.

RUI PORTO DIAS

Relator