



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000235174**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1175298-43.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado RICARDO SILVA CENTENO.

**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: **Negaram 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação: 1175298-43.2024.8.26.0100**

**Apelante: Banco do Brasil S.A.**

**Apelado: Ricardo Silva Centeno**

**Comarca: São Paulo**

**Voto n. 13258**

**DIREITO DO CONSUMIDOR.  
APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR  
DANOS MATERIAIS E MORAIS.  
RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

**Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta contra Banco do Brasil S.A., alegando fraude em máquina de cartão de crédito por taxista, resultando em cobrança indevida de R\$ 24.555,54. O autor buscou cancelamento da compra junto ao banco, que se recusou. Sentença de primeira instância declarou inexigível o débito e condenou o banco a indenizar por danos materiais.**

**II. Questão em Discussão**

**2. A questão em discussão consiste em determinar se a transação decorreu de culpa exclusiva do autor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.**

### **III. Razões de Decidir**

**3. A instituição financeira tem legitimidade passiva, conforme a teoria da asserção, e não pode invocar intervenção de terceiros em relação de consumo.**

**4. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, e não foi elidida por caso fortuito ou culpa exclusiva do autor. A falha no monitoramento das transações caracteriza a responsabilidade do banco.**

### **IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas na prestação de serviço. 2. A inaplicabilidade de culpa concorrente do autor.**

#### **Legislação Citada:**

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14.**

**Código de Processo Civil, art. 85, § 2º; art. 1.012, § 3º.**

**Código Civil, art. 406, § 1º.**

#### **Jurisprudência Citada:**



**TJSP, Apelação Cível  
1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des.  
José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de  
Direito Privado, j. 11/07/2025.**

**TJSP, Apelação Cível  
1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des.  
Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito  
Privado, j. 10/07/2025.**

**STJ, Súmula 479, Segunda Seção, j.  
27/06/2012.**

Trata-se de declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Ricardo Silva Centeno em face de Banco do Brasil S.A., alegando, em síntese, que, no dia 03.07.2024, teria sido vítima de fraude de máquina de cartão de crédito por um taxista que, valendo-se das condições de tempo e local, teria efetuado a cobrança de valor muito superior ao efetivamente pactuado, totalizando R\$ 24.555,54 (vinte e quatro mil, quinhentos e cinquenta e cinco mil reais e cinquenta e quatro centavos), parcelado em 6 vezes. Relatou que teria tentando contato com o banco réu para promover o cancelamento da compra, mas que este teria se negado a fazê-lo. Requereu a procedência do pedido para declaração da inexigibilidade de débito e a condenação do banco réu ao pagamento de indenização

por danos materiais e morais.

Sobreveio a r. sentença de fl. 552/557 que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar inexigível o valor de R\$ 24.555,54, relativo à compra realizada no cartão de crédito do autor, conforme descrito na inicial, ii) condenar a parte ré ao pagamento de

indenização por danos materiais, no montante de R\$ 12.277,78, que deverá ser corrigido monetariamente pelo índice IPCA desde cada desembolso e acrescido de juros de mora, na forma prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo), a partir do vencimento; iii) confirmar a tutela de urgência; iv) em razão da sucumbência recíproca, arcará cada parte com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ora arbitrados em 10% sobre o proveito econômico de cada parte (R\$ 24.555,54 do autor; R\$ 5.000,00 do requerido), com base no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, vedada a compensação.

Apela o banco réu às fls. 579/616. Requereu a concessão do efeito suspensivo. Alega preliminarmente ilegitimidade passiva, necessidade de revogação da tutela antecipada, multa imposta

desproporcional. No mérito, alega inexistência de falha na prestação do serviço, transação efetuada pelo cliente com aposição de senha e cartão com chip, culpa exclusiva do consumidor, cobrança em exercício regular de direito, culpa de terceiro, inexistência de danos morais, correção monetária e juros de mora nos termos da Súmula nº 362 do STJ, indenização por danos morais desproporcional, indevida condenação ao pagamento de honorários advocatícios.

Contrarrazões de apelação às fls. 724/742.

**Esse é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, a instituição financeira ré tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, na medida em que a parte autora alega ser correntista e ter sofrido dano em razão da falha de prestação do serviço pelo réu. Há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida uma relação jurídica ainda que hipotética entre as partes. A existência ou não da responsabilidade a partir da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta

traduz matéria de mérito.

Além disso, não é lícito à ré invocar intervenção de terceiros, por se tratar de relação de consumo, devendo eventual direito de regresso ser exercido pela via própria.

O pedido de concessão de efeito suspensivo requerido pelo réu encontra-se prejudicado, pois deveria ter sido formulado em peça apartada, de sorte que a apreciação em sede de julgamento do recurso se mostra medida completamente inócua, nos termos do disposto no parágrafo 3º do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Ainda que assim não fosse, não estão presentes os requisitos necessários para sua concessão, vez que não há risco de dano irreparável ou de difícil reparação.

O pedido de revogação da tutela antecipada não comporta acolhimento diante da presença dos seus pressupostos. O *periculum in mora* evidencia-se na medida em que a cobrança dos valores contestados pode causar diversos prejuízos ao autor em função de cobranças e inscrições em órgão de proteção ao crédito. A probabilidade do direito se evidencia pela r. sentença proferida pelo Juízo de origem reconhecendo o direito do autor ao ressarcimento pelos danos sofridos.



No mérito, o recurso não merece provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se a transação objeto do pleito decorreu de culpa exclusiva do autor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que, no dia 03.07.2024, o autor foi vítima de fraude de máquina de cartão de crédito por um taxista que, valendo-se das condições de tempo e local, teria efetuado a cobrança de valor muito superior ao efetivamente pactuado, totalizando R\$ 24.555,54 (vinte e quatro mil, quinhentos e cinquenta e cinco mil reais e cinquenta e quatro centavos), parcelado em 6 vezes.

Não obstante a alegação do réu quanto a culpa exclusiva da vítima, de terceiro e fortuito externo, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo do autor, pois se traduziu em débito de elevada monta.

Tais características em tudo destoam daqueles presentes nas operações usualmente realizadas.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Neste sentido o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:

11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como

prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários

o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança do réu, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de condenar o requerido ao pagamento de danos materiais no tocante à restituição dos valores relativos às transações realizadas e aos valores indevidamente cobrados.

Nem há que se falar em culpa concorrente. Com relação à sua diligência, em nada agiu de forma discrepante ao esperado do cidadão médio. A



possibilidade de análise da adulteração da máquina de cartões encontra-se fora da esfera do esperado. Assim não há que se falar em culpa concorrente da parte autora.

Os pedidos acerca da indenização por danos extrapatrimoniais encontram-se prejudicados uma vez que o réu não foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais.

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Diante do decidido, a verba honorária devida pelo banco réu deverá ser acrescida em R\$1.000,00 a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator