



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000085109

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1195330-69.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante ALINE LOPES MARQUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E PROVIDO O ADESIVO DA AUTORA.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO N. 56097

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1195330-69.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A E ALINE LOPES MARQUES

APELADA: OS MESMOS

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO.
Parcial procedência. Inconformismo das partes.

- Preliminares. Violação ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo, pois é a responsável pela administração da conta bancária da autora.

- Mérito. Requerente vítima de estelionato perpetrado por terceiro, conhecido como “golpe do presente do motoboy” (Giuliana Flores). Realização de compra no cartão da autora, em valor que foge do perfil de gastos da consumidora. Responsabilidade objetiva da instituição bancária, que deveria ter acionado mecanismo de segurança para obstar a conclusão da transação. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Precedente desta Câmara sobre o tema. Dever de restituição da importância debitada. Dano moral configurado. Indenização deve ser proporcional à gravidade da conduta lesiva e suas consequências. Razoável o valor de R\$ 8.000,00, como pleiteado pela demandante e inferior ao adotado por esta Câmara. Correção monetária a partir do arbitramento. Juros computados desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual. Inteligência das Súmulas n. 362 e 54 do E. STJ. Sucumbência. Ônus do demandado. Princípio da causalidade. Autora foi compelida a buscar a tutela do seu direito na via judicial, tendo logrado êxito. Sentença reformada.

RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E PROVIDO O ADESIVO DA AUTORA.

As partes interpõem recursos de apelação e adesivo contra a r. sentença (fls. 352/359), proferida na ação de restituição cumulada com indenização por danos morais proposta por ALINE LOPES MARQUES contra BANCO DO BRASIL S.A., que julgou procedente em parte o pedido para declarar a inexistência da relação contratual no valor de R\$ 3.500,00, com a consequente restituição da importância desembolsada pela demandante a título



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de indenização por danos morais, atualizada até 27.08.2024 (inclusive) pela Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês contados da citação. A partir de 28.08.2024 (início da vigência da lei n. 14.905/20240, a correção monetária será pelo IPCA e os juros de mora pela diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, considerado “zero” quando o resultado for negativo.

Em seu apelo, o requerido suscita preliminar de ilegitimidade passiva. Quanto ao mérito, sustenta, em síntese, não ter sido comprovado o nexo causal dos fatos, inexistindo ato ilícito e dever de reparação. Afirma que a autora agiu com ingenuidade, pois o golpe do falso presente é de amplo conhecimento, constando, inclusive, informação a respeito em seu sítio eletrônico. Argumenta não ser devida a indenização pelo dano material. Pleiteia o afastamento da condenação pelo pagamento das verbas de sucumbência, pois foi a autora quem deu causa à ação (fls. 361/380).

No seu recurso adesivo, a demandante pretende ser indenizada pelo abalo moral sofrido (fls. 402/409).

Contrarrazões (fls. 386/401 e 417/425).

É o relatório.

Cuida-se de ação de restituição de valor cumulada com indenização por danos morais no montante de R\$ 8.000,00.

Consoante a autora, na data do seu aniversário (08.10.2024), recebeu mensagens pelo aplicativo *WhatsApp*, por parte da “Giuliana Flores”, informando sobre a tentativa de entrega frustrada de uma encomenda em seu nome. Ao receber o motoboy e efetuar o pagamento do suposto frete para receber a mercadoria, percebeu que havia sido vítima do golpe de

estelionato, porquanto, ao conferir o aplicativo do banco referente ao cartão de crédito, verificou a existência de uma compra para Cleiton de Oliveira no valor de R\$ 3.500,00 (fl. 85).

Argumenta ter comunicado o ocorrido e contestado a compra pelo estelionatário, contudo, a instituição financeira se recusou a cancelar a transação, motivo pelo qual ingressou com a presente demanda.

Contra a r. sentença de parcial procedência, insurgem-se as partes.

Inicialmente, consideram-se suficientemente rebatidos os fundamentos da sentença, não havendo que se falar em violação ao princípio da dialeticidade, de modo que o recurso da autora será conhecido.

Quanto à preliminar de ilegitimidade de parte, o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da presente lide, pois é o responsável pela administração do cartão de crédito da demandante, e realizou a cobrança da compra impugnada.

No tocante ao mérito, cumpre assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

A requerente qualifica-se como consumidora (art. 17, do CDC). Portanto, incide no caso a inversão do ônus da prova; caberia ao banco demonstrar a inexistência do direito pleiteado.

Da análise dos elementos apresentados, infere-se ter a autora sido vítima da fraude conhecida como "golpe do presente do motoboy" (Giuliana Flores).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora o réu tenha alegado em sua defesa que a demandante contratou a transação, mediante cartão e senha, não demonstrou que ela se enquadrava no perfil da consumidora.

O valor total da compra realizada, no importe de R\$ 3.500,00 à vista, foge completamente do padrão de consumo da requerente, em especial porque o total de suas faturas é em torno desse valor, sendo de rigor observar que o pagamento das transações é usualmente parcelado (fls. 40/91).

Tal circunstância sinaliza claramente a existência de estelionato, portanto, o sistema de detecção de fraude da instituição financeira deveria ter sido imediatamente acionado em razão do débito ser praticamente o dobro dos seus gastos mensais.

Assim, forçoso concluir que a transação não se reveste de legitimidade, devendo a instituição financeira ser responsabilizada pelos prejuízos causados à requerente.

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços. A realização de movimentações bancárias por fraudador é risco inerente à atividade bancária, trata-se de fortuito interno do banco, que não zelou pela segurança de suas operações (Súmula 479, do E. STJ).

Sobre o tema, oportuna a transcrição do precedente desta Câmara:

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. "Golpe da maquininha" perpetrado por motoboy que procurou o autor, em sua

residência, para entrega de presente de aniversário, utilizando-se da maquineta para obter crédito indevido. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1109029-90.2022.8.26.0100; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).

Portanto, o prejuízo material deverá ser ressarcido pela instituição financeira, nos exatos termos estabelecidos pelo MM. Juízo *a quo*.

O abalo moral é evidente; a existência de operação desconhecida realizada com o cartão da demandante extrapola a esfera do mero aborrecimento.

Sobre o tema, precedente deste órgão colegiado:

Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos morais - "Golpe do falso entregador" ou "golpe da maquininha" - Débito lançado no cartão de crédito da requerente - Parcial procedência - Irresignação da autora - Dano moral - Reconhecido o direito também à reparação extrapatrimonial - Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado pela vítima

da fraude, sem importar enriquecimento sem causa à parte que os postula - Ônus sucumbenciais ajustados em vista do resultado ora proferido - Ação procedente - Recurso provido. (Apel. n. 1034293-96.2024.8.26.0564, rel. des. Ademir Benedito, j. em 18.07.2025)

No que se refere ao *quantum* reparatório, sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação precisa desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Atentando-se a esses parâmetros, razoável o valor de R\$ 8.000,00, como pleiteado pela autora, pois inferior ao que vem sendo adotado por esta Câmara:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Empréstimos consignados em benefício previdenciário. Contratações impugnadas pela autora. O banco que, citado, não apresentou contestação, sendo aplicáveis os efeitos da revelia. Controvérsia recursal restrita à

existência de danos morais passíveis de indenização. Danos morais configurados. Valor da indenização fixado em R\$10.000,00, em razão dos descontos indevidos em verba alimentar e do desgaste imposto à consumidora para solução caso. Sentença parcialmente reformada para condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido. (Apel. nº1004593-17.2022.8.26.0218, rel. des. Régis Rodrigues Bonvicino, j. em 19.06.2023)

A correção monetária deve incidir a contar da data do arbitramento (sentença), conforme Súmula 362 do STJ.

Diante da inexistência da contratação apontada, os juros moratórios “fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual” (Súmula 54 do STJ).

No que diz respeito à sucumbência, há de se considerar que no sistema processual brasileiro, o ônus pauta-se pelo princípio da causalidade, segundo o qual aquele que deu causa à instauração do processo deve arcar com as despesas dele decorrentes.

A autora viu-se compelida a buscar a tutela do seu direito na via judicial, tendo logrado êxito.

Assim, o requerido arcará com as custas judiciais, despesas processuais e verba honorária, arbitrada em 15% do valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Concluindo, a r. sentença é reformada nos termos acima explicitados.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao apelo do réu e dá-se provimento ao recurso adesivo da autora.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES
Relator