



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000422986**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065496-90.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MYRIANN MARIA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1065496-90.2023.8.26.0506

APELANTE: BANCO DO BRASIL S.A.

APELADO: MYRIANN MARIA CARVALHO

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

VOTO Nº 9573

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. RECURSO DA DEMANDADA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS EM FAVOR DOS GOLPISTAS. Alegação de ausência de responsabilidade, posto que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva da autora e dos terceiros fraudadores. Desacolhimento. Apelante que não se desincumbiu de seu ônus de esclarecer a origem das transações mediante registros disponíveis em seus sistemas, tais como o canal e dispositivo utilizados nas transferências, e se houve uso de senha pessoal da autora. Prevalência da narrativa autoral de que as transações foram realizadas por terceiros em ambiente alheio à sua ingerência, mediante falha de segurança da instituição de pagamentos. DANOS MORAIS. Pretensão de afastamento. Descabimento. Reconhecem-se os consideráveis transtornos percebidos pela autora, que sofreu o desfalque de quantia substancial em sua conta bancária, sem o devido amparo pelo banco. Sentença mantida por todos os seus fundamentos - art. 252 do RITJSP. Apelo não provido.

Trata-se de recurso oposto contra a r. sentença de fls.154/158, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos aduzidos na inicial.

Em suas razões recursais (fls. 161/175) a demandada aduz, em síntese, que (i) o golpe narrado decorreu de culpa exclusiva dos terceiros fraudadores e da própria autora, que não zelou pela segurança de seus dados, não havendo qualquer prova da fragilização dos dados pessoais ou de responsabilidade da instituição financeira; (ii) as transações impugnadas foram realizadas pela própria demandante voluntariamente; (iii) não há obrigatoriedade no bloqueio de transações do cliente consumidor

que estejam dentro de seu perfil e dentro do limite de crédito previamente autorizado; (iv) os danos materiais e morais devem ser afastados.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 176/177).

Contrarrazões (fls. 181/183).

### **É o relatório.**

As razões recursais não são capazes de infirmar a r. sentença proferida pelo juízo *a quo*, cujos fundamentos, a seguir transcritos, adoto como razão de decidir, na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la*):

[...] O art. 14 do CDC tem a seguinte redação: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." Dispõe a Súmula 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Deste modo, competia à parte ré comprovar a legitimidade das transações impugnadas através da conta de titularidade da autora, pela regra da inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC). Todavia, a ré não produziu provas aptas a demonstrar a regularidade das operações, restando incontroversa a fraude.

A requerida não se desincumbiu do seu ônus probatório, uma vez que não trouxe aos autos quaisquer documentos capazes de justificar a exigibilidade do débito em discussão. Ademais, a requerente trouxe com a inicial documentos demonstrando sua boa-fé e a fraude ocorrida e as tentativas de obter o cancelamento da cobrança na esfera

administrativa (fls. 24/28).

Por não comprovar a regularidade do débito contraído por terceiro fraudador em nome da autora, deixando de se acautelar quanto à regularidade das transações ilícitas efetuadas, caracteriza-se o chamado fortuito interno, a ser suportado pelo prestador de serviço que decorre do risco do negócio. Nesse sentido: [...]

Ademais, o STJ editou a súmula 479 a respeito: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Desse modo, constatada a responsabilidade da ré pelos fatos narrados pela autora, há de ser reconhecida a nulidade dos contratos de empréstimos realizados no dia 06/10/2023 (fl. 29), devendo a ré restituir à autora os valores indevidamente cobrados, decorrentes dos referidos empréstimos. A devolução se dará de forma simples, porquanto não verificada a má-fé da requerida.

Também há dano moral a reparar, porque os indevidos descontos recaíram sobre verba alimentar (benefício previdenciário), tendo havido necessidade de aforamento desta ação para cessação e restituição dos descontos e, conseqüentemente, restabelecimento da tranquilidade pessoal da autora.

Caracterizado o dano moral, passa-se à fixação de valor indenizatório, sem perder de vista o atendimento ao binômio punitivo e compensatório, devendo sopesar, além da situação fática, as condições econômicas de ambas as partes.

Considerando-se tais circunstâncias, o quantum não deve ser baixo a ponto de ser irrelevante para o condenado, e nem alto de modo a proporcionar o enriquecimento sem causa do beneficiado. Assim, arbitra-se o valor de R\$ 5.000,00. [...]

Em reforço, negada a contratação dos empréstimos, cabia à demandada o ônus de provar a regularidade das operações.

Mas desse ônus não se desincumbiu.

A ré, apesar de deter tecnologia para tanto, deixou de demonstrar como essas transações ocorreram. A princípio, pela narrativa da petição inicial, os terceiros estelionatários tiveram acesso ao sistema da ré para realização das transações financeiras, o que representa falha manifesta na segurança dos serviços prestados.

Conquanto a demandada defenda que a autora foi vítima de terceiros, ela não demonstrou em que consistiu esse engodo.

Isso porque, não exibiu, nos autos, quaisquer registros (*logs*) que pudessem esclarecer a origem das transações impugnadas, tais como o canal e dispositivo utilizados, e se foram concretizadas mediante uso de senha pessoal da autora, dados esses que são, ou deveriam ser, de fácil obtenção em seus sistemas internos.

Os documentos juntados com a contestação não comprovam que foi a autora que tomou os vários empréstimos impugnados. Sequer há prova nos autos de que as movimentações impugnadas estariam dentro do perfil de consumo da autora, já que não houve a juntada dos extratos bancários para análise de tal alegação.

Assim, a ré não se desincumbiu de seu ônus de apresentar fatos extintivos ou modificativos do direito alegado pela autora (art. 373, II, do CPC), prevalecendo, portanto, a narrativa autoral de que as transações foram realizadas por terceiros em ambiente alheio à sua ingerência, mediante falha de segurança da instituição bancária.

Em relação aos danos morais, reconhece-se o transtorno percebido pela demandante, que teve de arcar com o desfalque de quantia elevada e viu sua conta ser movimentada por golpistas, sem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

amparo da instituição bancária para resolução do infortúnio, situação que configura dano moral indenizável, como bem pontuou a sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Pela sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da condenação.

**J. PAULO CAMARGO MAGANO**  
**RELATOR**