



Registro: 2026.0000330349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000487-69.2024.8.26.0144, da Comarca de Conchal, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado LUCIANO BONATTI.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU

1.ª TURMA

Processo nº 1000487-69.2024.8.26.0144 (Voto nº 6.948)

APELAÇÃO DO CORRÉU BANCO DO BRASIL – BANCÁRIO – GOLPE DA FALSA CENTRAL – Preliminar de ilegitimidade passiva revivida pelo corréu apelante afastada – Extinção do feito, sem resolução do mérito, em relação ao corréu Banco Santander, instituição que administra a conta bancária que recebeu a quantia subtraída do autor, resta sedimentada – MÉRITO – Autor recebeu mensagem via *Whatsapp*, supostamente enviada pelo corréu Banco do Brasil, noticiando a necessidade de atualização do aplicativo bancário – Ausência de prova de que referido contato partiu de número oficial do aludido banco – *Sítio* eletrônico da casa bancária indica números diversos, inclusive para contatos através do aplicativo *Whatsapp* – Autor confessadamente acessou *link* disponibilizado por terceiro, culminando na transferência na modalidade PIX em proveito de terceiro desconhecido – Inverossimilhança da narrativa que ludibriou o autor – Operação somente se concretizou em razão de conduta acintosamente imprevidente do autor – Tese de inobservância do perfil de consumo não prospera – Bloqueio cautelar, conforme “Regulamento PIX”, somente seria possível na hipótese de fundada suspeita de fraude, o que não se verificou – Falha nos serviços da instituição financeira com a qual o autor mantém relação jurídica-contratual não verificada – Fortuito externo, nos termos do art. 14, § 3.º, inciso II, do CDC (culpa exclusiva da vítima) – Inaplicabilidade da Súmula nº 479, E. STJ – RECURSO PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos em relação ao corréu Banco do Brasil.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo **corréu Banco do Brasil** contra a r. sentença exarada às fls. 395/404 (fls. 412/434), proferida pelo MMº. Juízo da Vara de Conchal, que, *data vêniam* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada em parte**, consoante fundamentos doravante expostos.

Em suma, narra o autor que recebeu ***mensagem pelo aplicativo Whatsapp***, supostamente oriunda do corréu ***Banco do Brasil***, relatando a necessidade de ***atualização do aplicativo bancário***, o que deveria ocorrer através de ***acesso a um link*** enviado pelo mesmo canal de comunicação (fls. 25/26); seguindo o procedimento que lhe foi orientado, diz o autor que seu aparelho celular "***ficou com a tela toda escura***", impossibilitando por completo seu manuseio (fls. 01/02).

Ato contínuo, a partir do acesso pela segunda titular (sua esposa), ***o autor deu conta de uma transferência na modalidade PIX em proveito de terceiro desconhecido***, titular de conta bancária mantida junto ao corréu ***Banco Santander*** (fls. 02 e 23); em razão desse episódio, à vista do insucesso na via administrativa (fls. 27/28), e reputando ter havido falha na prestação dos serviços de ambas as instituições financeiras que ocupam o polo passivo (fls. 05/10 e 15/17), ajuizou a presente ação almejando a ***condenação dos corréus à reparação dos danos materiais e morais decorrentes do evento*** (fls. 19).

Em sua defesa (fls. 182/207), o corréu ***Banco do Brasil***, além da preliminar de ilegitimidade passiva (fls. 183/184), quanto ao mérito sustenta que o ocorrido decorreu de ***fortuito externo***, ventilando que "***todas as transações tiveram a leitura do CHIP e inserção de senha pessoal***" (fls. 190), bem como que "***a parte autora forneceu sua senha para estranhos***" (fls. 191), também trazendo argumentos acerca da impossibilidade de manter observância contínua acerca de "***transações fora do perfil do consumidor***" (fls. 194).

Por seu turno, o corréu ***Banco Santander*** (fls. 276/289) oferta preliminares de falta de interesse (fls. 278/280), impugnação ao acesso gratuito à Justiça concedido ao autor (fls. 281/ 282) e ilegitimidade para figurar no polo passivo (fls. 277/278), adiante suscitando a necessidade de litisconsórcio passivo necessário para inclusão do titular da conta recebedora (fls. 280/281); no mérito, argumenta que o ***autor deu azo ao golpe que sofrera*** (fls. 282/283 e 285/286), tendo atuado somente como "***instituição recebedora***" sem a possibilidade de verificar a autenticidade da transação (fls. 284), bem como que

atuou regularmente quando da abertura da conta bancária que administra, titularizada pelo terceiro desconhecido do autor (fls. 284).

Ato contínuo, sobreveio a r. sentença combatida, que, **reconhecendo a ilegitimidade passiva do corréu Banco Santander, extinguiu o feito, sem resolução do mérito, em relação a ele** (fls. 397/398), **condenando o corréu Banco do Brasil, após entender pela configuração da culpa concorrente, “a restituir ao Autor LUCIANO BONATTI o valor de R\$ 3.000,00, correspondente a 60% (sessenta por cento) do prejuízo material sofrido (R\$ 5.000,00)”** (fls. 403).

Feito esse breve apanhado do que se passou na origem, em primeiro lugar, **melhor sorte não assiste ao corréu apelante neste grau de jurisdição quanto à preliminar de ilegitimidade passiva** (fls. 416/417), eis que, além das razões externadas desbordarem ao *meritum causae*, o autor reputa ter havido falha nos serviços prestados pela casa bancária com a qual mantém relação jurídico-contratual, de sorte que **fora de dúvida a legitimidade desta para responder às pretensões buscadas nesta lide**.

Superada a matéria preliminar devolvida a reexame, anoto que **cá não mais se discute a ilegitimidade da casa bancária que administra a conta bancária que recebeu o valor subtraído do autor (Banco Santander)**.

Tecida essa consideração inicial, não obstante o autor considere ter havido falha de prestação dos serviços pelo corréu **Banco do Brasil**, o que se colhe da narrativa fática lançada na inicial – de resto confirmada perante a autoridade policial (fls. 37/38) – **é que fora vítima do famigerado golpe da “falsa central”, para tanto tendo contribuído decisivamente**.

Isto porque o **autor confessa textualmente que acessou link que chegou ao seu aplicativo Whatsapp** acreditando na veracidade das informações que lhe foram transmitidas supostamente pelo corréu Banco Brasil.

Nesse ponto, em que pese o autor tenha feito alusão na inicial ao contato que recebeu ter partido de número oficial da casa bancária com a qual mantém relação jurídico-contratual (fls. 01/02), **não há nos**

autos lastro probatório a amparar essa versão, visto que o número telefônico evidenciado nos documentos de fls. 25/26 não corresponde a quaisquer daqueles divulgados pelo corréu Banco Brasil em seu sítio eletrônico¹.

Aliás, chama atenção que o contato que enviou mensagem ao autor aparece com o ***DDD +55 – relativo à área de geográfica do Rio Grande do Sul –***, enquanto o ***número oficial de aplicativo Whatsapp disponibilizado pelo corréu Banco do Brasil em nada se relaciona àquele utilizado para ludibriar o autor ("61 4004 0001")***.

Com todo o respeito merecido pelo autor, que infelizmente foi vítima de mais um dos tantos golpes bancários que assolam rotineiramente nossa sociedade, reconheça-se a ***inverossimilhança da narrativa que o iludiu***: se o aplicativo bancário estava em regular funcionamento, ***por que um o corréu entraria em contato pessoalmente com o autor para uma necessária atualização repentina?***

Ainda que houvesse essa necessidade, como é de conhecimento público e notório, ***a atualização de aplicativos ocorre através de ferramenta do sistema operacional do aparelho celular, não clicando em link aleatório!***

Também é de se questionar ***por qual razão*** o autor de pronto confiou na informação e atuou de modo a permitir que o *link* suspeito corrompesse seu dispositivo eletrônico, no lugar de, primeiramente, verificar a idoneidade do número remetente da mensagem e, em especial, a veracidade de seu conteúdo.

Esse ***excesso de ingenuidade do autor*** – que traduz ***absoluta falta de cautela*** e, em última análise, ***culpa no evento*** – não pode ser carreado à responsabilidade do corréu Banco do Brasil, mormente porque ***se houve vulnerabilidade ao sistema bancário, tal foi precedida pela atuação voluntária do correntista, ainda que ludibriado por terceiro***, assim dando azo à operação bancária que ensejou diminuição patrimonial (fls. 23).

¹ <https://www.bb.com.br/site/>

Logo, diante da conduta do autor ao acessar *link* malicioso a partir de orientação de terceiro mal-intencionado, com isso colaborando, ainda que involuntária, mas decisivamente, com o golpe de que fora vítima, ***salta à evidência a presença de causa excludente de responsabilidade da instituição financeira (culpa exclusiva da vítima)***, a teor do que preceitua o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, ***arredando, por consequência, a aplicação da Súmula nº 479, do E. STJ.***

Em casos análogos, veja-se entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Preliminar de inovação recursal não acolhida. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que vulnerabilizou seus dados pessoais clicando em link enviado pelo estelionatário. Ausência de comprovação de que a fraude narrada na inicial tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Culpa exclusiva da autora. Sentença de parcial procedência alterada. Recurso do réu provido, prejudicado o da autora." (TJSP; Apelação Cível 1110772-70.2024.8.26.0002; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2026; Data de Registro: 11/03/2026 – grifei)

"INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E REPARAÇÃO POR ABALO MORAL. Recursos providos. I. Caso em Exame 1. Os autores, Gumercindo Correa de Almeida Moraes Neto e Bliv Soluções Urbanas de Mobilidade Ltda., foram vítimas de um golpe conhecido como "golpe da falsa central", onde receberam mensagens de SMS que levaram ao acesso de links fraudulentos, resultando em transações indevidas em suas contas bancárias. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve culpa exclusiva dos autores na facilitação do golpe, eximindo o réu de responsabilidade pelas transações fraudulentas. III. Razões de Decidir 3. Os autores contribuíram para o sucesso do golpe ao acessarem links suspeitos, permitindo o controle dos dispositivos e a realização das transações. 4. Não há nexo de causalidade entre o serviço bancário prestado pelo réu e o dano sofrido, sendo a culpa exclusiva dos autores. IV. [...]. Tese de julgamento: 1. A culpa exclusiva dos autores na facilitação do golpe exime o réu de responsabilidade. 2. Não há nexo de causalidade entre o serviço bancário e o dano sofrido. Legislação Citada: Código Civil, art. 403." (TJSP; Apelação Cível 1177679-58.2023.8.26.0100; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026 – grifei)

No mais, consoante bem destacado na origem (fls. 400), a partir dos “*extratos de fls. 258/261, verifica-se que havia um padrão de movimentações na conta do Autor que incluía Pix e transferências de valores consideráveis, como Pix enviados de R\$ 505,00 (no mesmo dia da fraude - fls. 258), e entradas/saídas de valores que giravam entre R\$ 150,00 e R\$ 6.230,37*”, de modo que esse **histórico de operações anteriores** acabou por, **se não ceifar, ao menos dificultar** a análise de anormalidade pela instituição financeira que administra sua conta.

Por fim, anoto que a transferência fraudulenta ocorreu na modalidade PIX – que, como é cediço, importa a **movimentação instantânea de ativo financeiro** –; logo, ainda que o autor, por intermédio de sua esposa, tenha entrado em contato com o correú Banco do Brasil momentos depois do ocorrido, **não é se exigir da casa bancária que lograsse sucesso em reverter a transação, não havendo que falar, outrossim, em inobservância ao "Regulamento PIX"** (fls. 05/10), visto que o bloqueio cautelar somente seria possível acaso verificada **fundada suspeita de fraude**, o que **não era possível** na hipótese dos autos conforme acima exposto.

É debaixo de tais fundamentos que penso ser o caso de reformar a r. sentença guerreada.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO CORRÉU BANCO DO BRASIL, a fim de JULGAR IMPROCEDENTES os pedidos em relação a ele**, de modo que a responsabilidade pelos ônus da sucumbência ficará a cargo do autor apelado, arcando integralmente com todas as custas e demais despesas processuais (art. 86, CPC), além de honorários advocatícios em proveito do correú apelante, que ora **ARBITRO em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa** (art. 85, § 2º, e Tema nº 1.076, do STJ).

P. I. C.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR