



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000123109

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000692-76.2025.8.26.0334, da Comarca de Macauba, em que é apelante LUZIA MARGARETE GUARANA TAKATO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000692-76.2025.8.26.0334

Comarca: Macaúbal

Apelante: Luzia Margarete Guarana Takano

Apelado: Banco do Brasil S.A.

Voto nº 12028

CONSUMIDOR - GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – INOCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS - TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELO CONSUMIDOR, SEGUINDO A ORIENTAÇÃO DE TERCEIROS DESCONHECIDOS – INVIABILIDADE DO BANCO MANTENEDOR DA CONTA NOTAR TRANSAÇÃO FORA DO PERFIL – FORTUITO EXTERNO – EVENTO DANOSO DECORREU DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE ALHEIO AO CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES - ART. 14, § 3º, II, CDC – RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CARACTERIZADA - AÇÃO IMPROCEDENTE – APELO IMPROVIDO.

Vistos.

O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais reconhecendo a culpa exclusiva da apelante consumidor e do terceiro fraudador pelos fatos debatidos nos autos.

Apela a parte autora, sustentando, em resumo, que fora vítima do crime e que há nexos de causalidade entre os danos sofridos e a atitude do apelado que não restituiu os valores subtraídos da conta. Pugna pela inversão do julgado com a condenação do banco conforme os pedidos da exordial (fls. 184/194). Recurso tempestivo e sem custas ante a concessão da gratuidade processual (fls. 45/47).

Contrarrazões a fls. 198/231.



É o relatório.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor, inclusive no que tange à possibilidade de inversão do ônus da prova, não significa que o consumidor está simplesmente isento ou liberado de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I do Código de Processo Civil).

Consta da inicial que a apelante em 25/04/2025 foi contatada por suposto funcionário do banco apelado, fraudador que sob a alegação de que seu cartão de crédito estava sendo utilizado; assim, seguiu as orientações deste terceiro, sem questionar, realizando as movimentações bancárias por ele indicadas, sendo que somente em momento posterior tomou conhecimento de que a situação se tratava de fraude (Boletim de Ocorrência registrado em 25/04/2024 conforme fls. 19/20).

Na exordial, consta que no dia 25 o golpe se deu por meio do pagamento de transferências no valor de R\$ 3.000,00 e R\$ 2.900,00, mas apresenta fatura de cartão de crédito com lançamento no valor de R\$ 3.000,00 em favor do Banco Safra (fls. 24), um TED também no valor de R\$ 3.000,00 (fls. 43) e um PIX no valor de R\$ 2.900,00 (fls. 25 e 43), sendo que esses dois últimos se destinaram a terceira Nadya Carvalho Alves.

Há divergência, portanto, entre a narrativa da inicial e os documentos que a instruem. Não há esclarecimento sobre o pagamento do título em favor do Banco Safra e não se mostra crível que, através de contato da central telefônica do Banco do Brasil (apelado), a apelante seria orientada a realização de PIX para a conta de uma terceiro, a

pessoa física de Nadya, cuja conta pertenceria a Caixa Econômica Federal conforme Boletim de Ocorrência (fls. 19/20).

É incontroverso que a recorrente recebeu contato de terceiro golpista que fez a apelante crer que estava tratando com um funcionário da instituição financeira apelada. Porém, foi a consumidora, por sua livre vontade, quem acessou os serviços bancários e procedeu as movimentações financeiras, seja o pagamento do boleto ou transferências via PIX.

Não houve participação, ou omissão, da instituição financeira de nenhum modo que se permita reconhecer que contribuiu para a fraude praticada pelos terceiros.

Mesmo considerado o perfil das movimentações financeiras da apelante, conforme os documentos apresentados pelo apelado, vê-se que as movimentações não ultrapassaram o limite de crédito, e há movimentações eventuais em valores próximos aos do episódio que deu origem a este feito (fls. 90/150). Ou seja, as transações não estão fora do perfil da cliente.

A terceira pessoa para quem os valores foram remetidos não foi alçada ao polo passivo da demanda.

A questão controvertida consiste na análise sobre seria resultante de falhas de segurança da instituição financeira apelada e passíveis de ensejarem responsabilidade objetiva com o consequente dever de reparação ou indenização.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade dos bancos é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições*

financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Porém, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). O que se caracteriza como fortuito externo porque impossível de ser previsto ou evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, sendo este o caso dos autos como já foi reconhecido na sentença proferida.

Como se extrai da narrativa constante da inicial, a apelante admite que manteve contato com o golpista e, seguindo os procedimentos indicados pelo fraudador, efetuou voluntariamente as movimentações bancárias, de modo que a concretização do golpe se deu mediante a colaboração da vítima, que não se cercou dos cuidados necessários antes de efetuar as transações dentro e fora do ambiente bancário.

As transferências foram realizadas a partir da conta corrente de titularidade da apelante mantida por instituição financeira, mas que ainda sim, não era possível notar as transações que extrapolassem as ordinárias do perfil financeiro da requerente o que inclui o limite de crédito como ficou evidenciado pelos documentos que foram juntados nos autos. E não há nos autos elementos a indicar que o banco teria sido o responsável pelo vazamento das informações bancárias da recorrente.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.). Assim, resta configurado fortuito externo, causa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Conforme se tem decidido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras réis devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal. 4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento. 5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter facilitado o golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações. 6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário. 7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)

“Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Criação de conta e contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor na plataforma do Mercado Pago – Autor foi vítima de fraude após realizar compra de aparelhos de ar-condicionado no Mercado Livre, sendo posteriormente contatado via WhatsApp por suposto representante do Mercado Pago (réu), que de posse de seus dados pessoais e informações da compra, o induziu a realizar procedimentos que culminaram na contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, sendo o valor transferido a terceiro – As alegações do autor quanto a possível vazamento de dados pessoais pela instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

financeira não restaram minimamente comprovadas, não havendo nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços pelo réu – Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada – O autor, por não adotar comportamento diligente, foi induzido por terceiro, através de contato por canal não oficial (WhatsApp), à contratação de empréstimo fraudulento - Rompimento do nexo causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do réu – Sentença mantida – Recurso negado. “ (TJSP; Apelação Cível 1005420-93.2024.8.26.0400; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME - Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, mediante ligação originada de número idêntico ao da agência bancária, induzindo-o à realização de duas transferências via PIX para conta de terceiro. Requer ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, arguiu o réu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas e a configuração de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar afastada - Recurso preenche os requisitos para submissão a julgamento – Dialeticidade preservada - Autor vítima de fraude praticada por ligação telefônica – Fragilização de dados sensíveis - Uso de senha pessoal e informações sigilosas para a execução da ação golpista – Transações não destoam do perfil de consumo do autor - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta que rompe o nexo causal e não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir operação realizada pelo correntista - Ligações a partir do número da agência - "Spoofing" de chamada - Falsificação do número pelo fraudador não vincula o banco - Inexistência de prova de vazamento de dados – Ausência de falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática – Danos morais não configurados. IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Legislação Citada: Artigo 14, §3º, do CDC. Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ; (TJSP; Ap. Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Rel. Flávio Pinella Helaehil; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); J. 19/11/2025); (TJSP; Ap. Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Rel. Ricardo Hoffmann; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); J.: 25/11/2025).” (TJSP; Apelação Cível 1000655-77.2025.8.26.0648; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em suposta responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Sustenta a aplicação Apelação Cível nº 1000692-76.2025.8.26.0334 -Voto nº 12028

da Súmula 479 do STJ, requerendo restituição do valor pago (R\$ 1.793,09), indenização por danos morais, regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, anulação parcial da sentença para produção de prova técnica. Contrarrazões com preliminar de inovação recursal. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Consiste em saber se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como se há nexos causal entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor. III. **RAZÕES DE DECIDIR:** Verificada a ocorrência de inovação recursal - Inclusão de pleito declaratório de quitação do boleto fraudado - Impossibilidade - Vedada a inclusão de novos pedidos em sede de apelação - Contexto fático de pagamento de boleto fraudado - Alegação de que o pagamento teria sido efetuado após contato com canal do recorrido - Ausência de qualquer comprovação nesse sentido - Inexistência de prova de vazamento de dados - Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento - Boleto pago em favor de terceiro desconhecido - Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário - Fortuito externo - Responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos ocasionados aos consumidores se comprovado o nexo de causalidade - Demonstração de hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art. 14, § 3º, inc. II, CDC) - Inviável responsabilização da requerida por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela do próprio autor - Desnecessária a produção de prova técnica diante da inexistência de indícios de falha do serviço. IV. **DISPOSITIVO E TESE:** Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. É vedada a inovação recursal em sede de apelação, em respeito ao efeito devolutivo e à estabilização da demanda. 2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 3. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.013, caput e § 1º; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V, j: 19/11/2025; TJSP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III, j: 19/11/2025. (TJSP; Apelação Cível 1002301-11.2025.8.26.0297; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Honorários sucumbenciais majorados para 15% sobre o valor da causa atualizado, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria discutida. A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição de multa prevista no art. 1.026 § 2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator