



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

**Registro: 2026.0000016495**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000700-82.2025.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JOSE RIBEIRO SOBRINHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**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: **Deram provimento em parte 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, 27 de janeiro de 2026.

**DANIEL ISSLER**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1000700-82.2025.8.26.0292**

**Comarca: Jacarei**

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

**Apelado: Jose Ribeiro Sobrinho**

**Voto nº 11718**

DIREITO DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE CIVIL – OPERAÇÕES FRAUDULENTAS EM CONTA CORRENTE – MULTIPLICIDADE DE OPERAÇÕES, AO LONGO DE OITO MESES, FORA DO PERFIL DO CORRENTISTA - FALHA NOS SISTEMAS DE SEGURANÇA - COMPORTAMENTO DO REQUERENTE, PORÉM, QUE CONTRIBUIU PARA A EXTENSÃO DO PREJUÍZO VERIFICADO - RESPONSABILIDADE DE AMBAS AS PARTES - APELO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo BANCO DO BRASIL S/A, em face de JOSE RIBEIRO SOBRINHO.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar o Banco do Brasil ao pagamento de indenização por danos materiais suportados pela parte autora, em razão de falha na prestação de serviços, conforme fls. 386/394.

Inconformado, o Banco do Brasil apresenta apelação. Sustenta ilegitimidade passiva e ausência de responsabilidade, tendo em vista que não houve participação da instituição financeira nos fatos narrados. Aduz que é caso de exclusão da responsabilidade objetiva, pois as



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

operações teriam sido realizadas mediante a utilização de senha eletrônica, senha do cartão e *token* originais do cliente. Alega que a tecnologia de segurança empregada pelo banco impede a atuação de *hackers*, de modo que as operações foram realizadas pelo autor ou por terceiro que teve acesso a seus dados e senhas pessoais em razão de desídia do próprio cliente, que falhou no seu dever de cuidado objetivo e que, portanto, permitiu a ocorrência do ilícito. Entende pela inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, diante da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, tendo o dano ocorrido por fortuito externo, circunstância que rompe o nexo causalidade entre o dano e a conduta da instituição, inexistindo o dever de reparação do apelante. Quanto à possibilidade de bloqueio das operações, esclarece que é questão colateral e que deve ser vista como exceção, dado o direito do consumidor em contratar e efetivar operações bancárias. Reitera que as transações foram efetuadas fora das dependências da apelante, fato que descaracteriza fortuito interno e falha na prestação de serviços que justifiquem o pagamento de indenização, requerendo a reforma da r. sentença proferida (fls. 398/416). Recurso tempestivo. Custas de preparo devidamente recolhidas (fls. 438).

Contrarrazões (fls. 422/434).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação de responsabilidade civil com pedido de



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

indenização por danos materiais e morais. Consta da inicial que a parte autora foi vítima de transações fraudulentas no período de 10/2023 a 06/2024, resultando em prejuízo de R\$ 162.610,00. Durante o período informado foram realizadas sucessivas compras de altos valores em benefício de terceiro. As movimentações bancárias seriam totalmente atípicas e não condizentes com o perfil do correntista, que utilizava a conta apenas para depósitos e pagamento de impostos. Dessa forma, o Banco do Brasil, responsável pela administração da conta bancária, não teria tomado as medidas cabíveis para evitar ou detectar a fraude, conforme determina a legislação vigente e as normas do Banco Central, pois não alertou o autor da movimentação incomum, permitindo que a conta do autor fosse esvaziada por meio de sucessivas transações bancárias incomuns ao perfil do autor.

As preliminares suscitadas pelo apelante se confundem com o mérito e com este serão analisadas.

A questão controvertida consiste na análise sobre se a fraude perpetrada contra o apelado é resultante de falhas de segurança da instituição financeira e passível de ensejar responsabilidade objetiva do réu e o consequente dever de reparação ou indenização, e em que medida.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade das apeladas 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.*

Afasta-se a responsabilidade por vício no serviço na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). Caracteriza-se o fortuito externo como aquele impossível de ser previsto ou evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, mas não é este o caso dos autos.

O próprio apelante admite a existência da fraude.

Dos extratos bancários colacionados aos autos (fls. 22/44), verifica-se claramente que as transações realizadas no período de 10/2023 a 06/2024 destoavam da movimentação do apelado, aposentado que utilizava a conta corrente apenas para o recebimento de benefício previdenciário e pagamento de impostos. A multiplicidade de operações em valores incompatíveis com o perfil financeiro da parte autora, em favor de beneficiário desconhecido e sem histórico de relacionamento com o correntista, evidencia a ilegitimidade e o caráter fraudulento das transações.

A ocorrência do fortuito interno do banco resta caracterizada, na medida em que não exerceu o dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do cliente, autorizando a realização de transações em valores expressivos, muito além daquelas normalmente utilizadas pelo apelado.

Tem-se que é medida básica de segurança das instituições financeiras o bloqueio de movimentações suspeitas na conta do correntista, como as do caso em questão, bem como realizar contato direto com os clientes ao observarem operações estranhas. Não há, nos autos, comprovação de que o banco tenha tomada nenhuma dessas medidas ou, ainda, enviado alerta via SMS, e-mail ou notificação no



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

aplicativo sobre as operações suspeitas, exigindo confirmação adicional ou comparecimento presencial.

Assim, conclui-se pela falha dos mecanismos de segurança da instituição, que deveria ter providenciado o bloqueio provisório das operações, seguido de contato com o cliente para confirmar a veracidade/licitude das despesas, o que efetivamente não ocorreu no caso concreto.

Na mesma linha:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR MARIA APARECIDA MARTINS NUNES CONTRA SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, AJUIZADA EM DESFAVOR DE COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO RIO PARANÁ - SICREDI RIO PARANÁ. A AUTORA ALEGA OPERAÇÕES FINANCEIRAS FRAUDULENTAS DEVIDO A FALHA DE SEGURANÇA NO SISTEMA DO RÉU. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR OPERAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS NA CONTA DA AUTORA, CONSIDERANDO A FALHA DE SEGURANÇA E O PERFIL DE CONSUMO DA AUTORA. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TÊM RESPONSABILIDADE OBJETIVA POR DANOS CAUSADOS POR FRAUDES, CONFORME O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A SÚMULA 479 DO STJ. 4. A AUTORA NEGA AS OPERAÇÕES. O RÉU NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. 5. RÉU NÃO COMPROVOU A SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS, O QUE CARACTERIZA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. 6. OPERAÇÕES SEQUENCIAIS, REALIZADAS NO MESMO DIA, QUE DESTOAM DO PERFIL DE GASTOS DA AUTORA, A INDICAR CONTEXTO DE FRAUDE. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO INEXIGÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. 7. DANO MORAL CONFIGURADO E FIXADO EM R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA CONDENAR O RÉU À RESTITUIÇÃO DE VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS, DECLARAR A INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO E CONDENAR AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TESE DE JULGAMENTO: 1. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. 2. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA CARACTERIZA RESPONSABILIDADE OBJETIVA. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, §2º, ART. 487, INCISO I. CÓDIGO CIVIL, ARTS. 368 E 369. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, RESP Nº 1.199.782/PR, REL. MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, J. 24.08.2011. TJSP; APELAÇÃO CÍVEL*



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

1008295-50.2024.8.26.0266; RELATOR (A): LÍGIA ARAÚJO BISOGNI; ÓRGÃO JULGADOR: 23ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; FORO DE ITANHAÉM - 2ª VARA; DATA DO JULGAMENTO: 08/09/2025; DATA DE REGISTRO: 08/09/2025 TJSP; APELAÇÃO CÍVEL 1002826-26.2024.8.26.0071; RELATOR (A): PENNA MACHADO; ÓRGÃO JULGADOR: 14ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; FORO DE BAURU - 3ª VARA CÍVEL; DATA DO JULGAMENTO: 12/09/2025; DATA DE REGISTRO: 12/09/2025” (TJSP; Apelação Cível 1001194-96.2024.8.26.0480; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Presidente Bernardes - Vara Única; Data do Julgamento: 19/09/2025; Data de Registro: 19/09/2025)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS. AUTOR QUE NEGA TER REALIZADO TRANSAÇÃO (SAQUE) COM SEU CARTÃO BANCÁRIO. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES, POIS A TRANSAÇÃO FOI CONTESTADA E O AUTOR COMUNICOU O FATO À AUTORIDADE POLICIAL. ALEGAÇÃO DO RÉU DE QUE A TRANSAÇÃO FOI FEITA COM USO DO CARTÃO ORIGINAL E SENHA PESSOAL QUE NÃO AFASTA, POR SI SÓ, A POSSIBILIDADE DE FRAUDE. SEGURANÇA DO SISTEMA BANCÁRIO NÃO DEMONSTRADA. FORTUITO INTERNO CARACTERIZADO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CARACTERIZADO, EM RAZÃO DA PRIVAÇÃO DE SIGNIFICATIVA SOMA MONETÁRIA. INDENIZAÇÃO MAJORADA PARA R\$ 5.000,00. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DE APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDO; RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001426-84.2023.8.26.0176; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 07/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES. AUTORA QUE NÃO RECOLHEU AS CUSTAS DO PREPARO. CARACTERIZADA A DESERÇÃO. RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO. TRANSAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL BANCÁRIO DA AUTORA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA. FRAGILIDADE NO SISTEMA DE SEGURANÇA E AUSÊNCIA DE MECANISMOS DE DETECÇÃO DE MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. NULIDADE DAS TRANSAÇÕES E DEVOLUÇÃO DOS VALORES SUBTRAÍDOS. SENTENÇA RATIFICADA COM FUNDAMENTO NO ART. 252 DO REGIMENTO INTERNO DO TJSP. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007615-68.2024.8.26.0362; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2025; Data de Registro: 06/08/2025)

Por outro lado, o fato de as transações fraudulentas perdurarem ao longo de 08 (oito) meses (de 10/2023 a 06/2024) sem que o autor percebesse a irregularidade demonstra que o correntista também falhou em seu dever de cuidado, por não ter acompanhado regularmente as



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

movimentações em sua conta corrente, não agindo com o zelo que ordinariamente se espera. As sucessivas compras em benefício da mesma destinatária, por período prolongado, sem contestação por parte do correntista, que afetaram a capacidade de detecção da fraude pelos sistemas do banco. Caracteriza-se, assim, culpa corrente, porquanto a demora na ação do apelante também contribuiu para a extensão do prejuízo verificado.

O art. 945, do Código Civil dispõe que: *“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”*

O enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil considera compatível a aplicação da culpa concorrente no regime da responsabilização civil objetiva: *“A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”*.

Conforme se tem decidido:

*“RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTATO POR TELEFONE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS POR PIX. Sentença de improcedência. Recurso do autor – Conhecimento pelo fraudador de todos os seus dados - Falha na prestação de serviço – Transações atípicas - Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Biometria facial é exigida somente para resgate, não para transferências – Contas destinatárias das fraudes mantidas nos réus - Reconhecimento do dano moral. Irresignação parcialmente acolhida – Autor vítima do golpe da falsa central de atendimento – Transações sequenciais e em valores elevados - Ausência de demonstração do perfil de consumo – Responsabilidade do requerido Nu pagamentos pela liberação das transações sem bloqueio para checagem – Responsabilidade solidária dos réus XP e Banco Pan pelos valores destinados às contas por eles mantidas – Abertura da conta pelo réu XP sem a apresentação de documentos – Mero preenchimento de cadastro e fornecimento de selfie – Ausente comprovação de movimentação regular nas referidas contas - Banco Pan nada esclareceu a respeito da abertura e movimentação da conta utilizada na fraude – Dever das*



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

*instituições financeiras de empregarem meios para dificultar ou impossibilitar ações dessa natureza - Falha na prestação do serviço - Incidência da Súmula 479 do C. STJ - De outra banda, culpa concorrente - Consumidor aderente à fraude, em contribuição com o fraudador - Falta do dever de cuidado - Participação ativa da parte autora a impor a repartição do prejuízo relacionado às transferências - Repartição de 1/3 do prejuízo decorrente de cada transferência entre autor e bancos destinatários, em relação aos valores recebidos, respondendo Nu Pagamentos com outro terço - Dano moral não configurado - Comportamento do autor comprometedor da reparação extrapatrimonial - Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1016062-65.2023.8.26.0011; Relator (a): Mônica Soares Machado Alves; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - 2ª Vara do Juizado Especial Cível - Vergueiro; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025)*

*“Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais - Golpe da "falsa central" - Contratação de empréstimos com transferência de valores via PIX a contas de terceiro - Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações que destoavam do perfil do consumidor - Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu - (Art. 14, CDC) - Configurados os danos materiais - Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe - Restituição dos valores descontados da autora que devem se dar de forma simples - Dano moral, ante o reconhecimento de concorrência de culpas, não vislumbrado - R. sentença reformada, em parte - Recurso do réu parcialmente provido, restando prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1000416-84.2025.8.26.0224; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)*

*“CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX). Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Nulidade dos contratos. Culpa concorrente da vítima caracterizada. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)*



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

Portanto, se faz necessária a repartição de forma igualitária do prejuízo material, fazendo jus o apelado somente à reparação de metade do prejuízo.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo, para reduzir o montante a ser restituído ao autor pelo banco à metade dos valores descontados, mantida, no mais a r. sentença. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 § 2º do CPC.

DANIEL ISSLER

**Relator**