



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000096630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001046-10.2024.8.26.0699, da Comarca de Salto de Pirapora, em que é apelante MARIA LUCIA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 54497
APEL. N°: 1001046-10.2024.8.26.0699
COMARCA: SALTO DE PIRAPORA - VARA ÚNICA
APTE. : MARIA LUCIA FERREIRA
APDO. : BANCO DO BRASIL S/A
JUIZ PROLATOR: RODRIGO JAE HWA AN

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS - FRAUDE - I - Sentença de improcedência - Recurso da autora - II - Relação de consumo caracterizada - Autora que foi contatada por terceiro desconhecido e, seguindo estritamente suas orientações, permitiu o acesso de sua conta corrente pelos golpistas - Autora que deveria ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele - Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la - Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu - Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro - Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ - Fraude perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com seu dever de cuidado - Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC - Ação improcedente - Sentença mantida - III - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor atualizado da causa - Apelo improvido.”

Apelo da autora em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais e materiais.

Sustenta a apelante que o fornecimento de dados pessoais e sigilosos decorreu de vício de vontade. Alega que pensava estar conversando com funcionário da instituição financeira, tendo seguido as orientações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passadas. Assevera a configuração de falha na prestação de serviços. Aduz ter sido vítima de fraude praticada por estelionatário, conhecida como golpe do falso funcionário. Afirma que não se pode falar em culpa exclusiva do consumidor. Argumenta a existência de danos materiais e morais indenizáveis. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 232/248).

Contrarrazões do apelado, às fls. 253/274, pugnano pelo improvimento do recurso de apelação interposto.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais e materiais, movida por Maria Lucia Ferreira, ora apelante, em face de Banco do Brasil S/A, ora apelado.

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. Juiz "a quo" pela inexistência de falha na prestação dos serviços ou qualquer conduta ilícita atribuível ao banco réu. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual (fls. 226/229).

Contra esta decisão insurge-se a autora, ora apelante.

A *priori*, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos arts. 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, que teria ensejado os danos causados à autora.

Os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso.

Neste sentido, acertadamente, assim constou da r. sentença (fls. 227/228):

"(...). A ocorrência de golpe com prejuízo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

material à autora é fato incontroverso nos autos, restando aferir se há responsabilidade civil da instituição bancária.

A ré, buscando afastar sua responsabilidade com relação ao ocorrido, invoca ausência de nexo de causalidade.

Da análise dos autos, verifica-se que o número de telefone utilizado para contatar a autora não corresponde ao canal oficial de atendimento do banco, uma vez que não possui DDD e o número da central limita-se a receber mensagens, sem realizar chamadas.

Outrossim, todas as operações discutidas nestes autos foram efetivadas diretamente pela autora, com fornecimento de senha e outros elementos, circunstância esta que dispensa a adoção de outras cautelas pela parte ré.

Anote-se que não se trata de situações outras, como a clonagem de cartão de crédito e com o seu uso pelo fraudador para realizar compras na internet ou diversas compras no mesmo estabelecimento, fatos que poderiam exigir a adoção de outras cautelas pela instituição bancária.

Ademais, alega a autora que, durante a conversa, forneceu dados pessoais, sob a alegação de que fora induzida em erro. O vício de vontade, todavia, não foi comprovado.

As provas coligidas aos autos não evidenciam qualquer falha na prestação de serviços que seja apta à configuração de responsabilização civil, ao contrário, comprovam que os fatos narrados pela autora decorreram de culpa exclusiva de terceiro, aliada à sua falta de cautela.

Restou evidenciado que houve fraude praticada por terceiro, cumulada com culpa da própria autora, que deixou de observar a cautela necessária ao fornecer seus dados a terceiro.”.

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária, que não participou da fraude, nem tinha como evitá-la.

A autora deveria, em verdade, ter agido de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma mais diligente, entrando em contato com o banco réu apenas por meio de seus canais oficiais, que são amplamente divulgados em seu sítio eletrônico, e não estabelecer contato com número desconhecido.

No mais, como confessado pela própria autora, as ordens do terceiro desconhecido foram estritamente por ela seguidas.

Ademais, na hipótese dos autos, não há comprovação de conhecimento pelos fraudadores acerca de dados pessoais guardados na relação estabelecida entre as partes, uma vez que não sobreveio aos autos qualquer prova neste sentido, de modo que não há indícios de que tenha ocorrido falha no sistema bancário, ou mesmo vazamento de informações sigilosas por parte do réu.

Pelo contrário, como narrado nos autos, a própria autora forneceu suas informações pessoais e senha para os golpistas.

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária, que não participou da fraude, nem tinha como evitá-la.

Ressalte-se, como acima já mencionado, que caberia à autora a diligência de entrar em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida.

Não tem a instituição financeira meios para evitar que o consumidor, por uma falta de cuidado grosseira, tome a iniciativa de seguir orientações de um terceiro.

Assim, no caso dos autos, a culpa é exclusiva do consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com a fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se de verdadeiro fortuito externo, que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

No presente caso, evidente não ter qualquer ato do banco réu contribuído para a fraude, que se deve ao notório descuido da autora que confiou em uma ligação telefônica realizada junto a um terceiro desconhecido, seguindo as orientações por ele passadas.

Nítida, então, a desídia da autora, que não pode ser imputada ao réu.

De tal sorte, a fraude foi perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com o seu dever de cuidado, na medida em que confiou em orientações passadas por terceiro desconhecido, permitindo a prática das operações fraudulentas.

A hipótese vertente, desta forma, efetivamente não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado qualquer fortuito interno em relação ao banco que pudesse indicar sua participação no evento danoso.

Ainda que a instituição financeira, como prestadora de serviços, tenha a obrigação de prevenir a ocorrência de fraudes, na hipótese em análise não se poderia exigir que esta conferisse a idoneidade da destinação do numerário, já que foi a própria autora, ainda que induzida a erro, quem efetuou a transação.

Desta feita, não se identifica falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu, sendo a hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Aplicável, portanto, o disposto no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, que assim dispõe:

“§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”.

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MORAIS – AUTOR VÍTIMA DE GOLPE DO APLICATIVO WHATSAPP – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS SOLICITADAS POR TERCEIRO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR – Insurgência do autor contra a sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais – Não acolhimento – Golpe realizado por terceiro em aplicativo de 'WhatsApp' – Responsabilidade dos réus não caracterizada - Improcedência da ação que era de rigor – Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.” (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1027956-05.2021.8.26.0562; Rel. Marino Neto; julgado em 24/05/2023).

“APELAÇÃO – Ação indenizatória - Golpe do whatsapp - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Transferência de valor para conta de terceiro desconhecido via PIX - Inexistência de vício de consentimento - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - Culpa exclusiva do autor configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu - Provas encartadas aos autos insuficientes - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - Inocorrência de danos morais – Precedentes - Fixação de honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido.” (TJSP; 15ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1122966-70.2022.8.26.0100; Rel. Achile Alesina; julgado em 24/05/2023).

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade ao banco réu, uma vez que o golpe aconteceu de forma totalmente alheia à intervenção dos prepostos do fornecedor ou de seus intermediários.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença, tal como lançada.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator