



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000165750

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1001879-56.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante JOSE CARDOSO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 3 de março de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 51857

Apelação Cível n. 1001879-56.2025.8.26.0161

Comarca de Diadema

Apelante: **JOSÉ CARDOSO DA SILVA**

Apelado: **BANCO DO BRASIL S.A.**

Juíza de Direito Dra. Erika Diniz

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO É ABSOLUTA, ENCONTRANDO LIMITES NAS HIPÓTESES DE FORTUITO EXTERNO. AS MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS NÃO CONFIGURAM FALHA SISTÊMICA OU FRAUDE INTRÍNSECA AO RISCO DE ATIVIDADE BANCÁRIA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, EM RAZÃO DE GOLPE FINANCEIRO SOFRIDO PELO AUTOR, QUE FOI INDUZIDO POR PESSOA SE PASSANDO POR FUNCIONÁRIA DO BANCO RÉU A REALIZAR TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM ANALISAR (I) A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELO GOLPE SOFRIDO PELO AUTOR; (II) A RESTITUIÇÃO DE VALORES MOVIMENTADOS POR TERCEIROS MEDIANTE CONTRATAÇÕES, TRANSFERÊNCIAS E COMPRAS QUE O AUTOR AFIRMA NÃO TER REALIZADO; E (III) A EXISTÊNCIA DE DANO MORAL APTO A SER INDENIZADO.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, EMBORA OBJETIVA, ENCONTRA LIMITE NAS HIPÓTESES DE FORTUITO EXTERNO OU DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO, CONFORME O ARTIGO 14, § 3º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

4. AS MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS NÃO OCORRERAM EM SEQUÊNCIA ATÍPICA OU EM CURTÍSSIMO ESPAÇO DE TEMPO, ELIMINANDO A POSSIBILIDADE DE GOLPE OU FRAUDE PELOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE SEGURANÇA DO BANCO.

IV. DISPOSITIVO E TESES

5. RECURSO NÃO PROVIDO.

TESES DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO É ABSOLUTA, ENCONTRANDO LIMITES NAS HIPÓTESES DE FORTUITO EXTERNO. 2. AS MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS NÃO CONFIGURAM FALHA SISTÊMICA OU FRAUDE INTRÍNSECA AO RISCO DE ATIVIDADE BANCÁRIA.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL N. 1009365-52.2024.8.26.0606, REL. ALEXANDRE COELHO, J. 31/07/2025.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL N. 1004826-95.2023.8.26.0309, REL. IRINEU FAVA, J. 05/07/2024.

1:- Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de restituição de valores e de indenização por dano moral, em razão de golpe financeiro sofrido pelo autor. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “JOSE CARDOSO DA SILVA, já qualificado(a)(s) nos autos deste processo, ajuizou(aram) ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de valores e reparação por danos morais em face de BANCO DO BRASIL S/A, igualmente qualificado(a)(s). Alegou, em síntese, que recebeu ligação de uma mulher se passando por preposta do réu informando que sua conta estava sendo monitorada por suspeita de fraude. Afirma que recebeu várias chamadas da mesma interlocutora no período de uma semana, que solicitou que as conversas fossem efetuadas quando estivesse sozinho, longe de seu filho e que, ao cessarem as ligações, tomou conhecimento da realização das transações bancárias impugnadas. Contestou as operações e lavrou Boletim de Ocorrência, buscando solução junto ao réu, sem sucesso. Sustenta a falha na prestação dos serviços e a existência de dano moral. Requer a declaração de inexigibilidade do débito, a restituição dos valores subtraídos de sua conta, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Foram anexados documentos. Regularmente citado, o réu ofereceu contestação (fls. 112/140). Anexou documentos. Houve réplica” (fls. 163).

A r. sentença julgou improcedente a ação. Consta do dispositivo: “Ante o exposto, e o que mais nos autos consta, julgo IMPROCEDENTE a pretensão do autor, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. CONDENO a requerente ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sendo beneficiário da gratuidade da justiça, o autor apenas arcará com o ônus da sucumbência quando cessar seu atual estado de miserabilidade jurídica. Transitada a presente em julgado, certifique a Serventia a existência de eventuais custas pendentes, nos moldes do artigo 1.098 das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça, observando-se a concessão da gratuidade da justiça, se for o caso. Havendo custas a serem recolhidas, intime-se o responsável pelo pagamento do débito, na forma do §1º do supracitado artigo, expedindo-se a certidão referida no §2º do mesmo artigo, na hipótese de não pagamento no prazo de 60 (sessenta) dias. Ulteriormente, cumpridas as formalidades legais e nada mais havendo a tratar, dê-se baixa definitiva e arquivem-se os autos



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com as cautelas de praxe. Advirto a(s) parte(s) que a apresentação de embargos de declaração protelatórios ou com propósito meramente infringente sujeitará a parte embargante à incidência de multa de até 2% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil. Eventual irresignação quanto ao mérito da decisão deve ser objeto do recurso apropriado. Publique-se e intimem-se” (fls. 166).

Apela o requerente, pretendendo a reforma da r. sentença, aduzindo que a relação entre as partes é de consumo, e que o golpe do falso funcionário, do qual foi vítima, implica reconhecimento de fortuito interno, sendo o banco réu responsável pelos danos de ordem patrimonial e extrapatrimonial que sofreu. Assevera, ainda, que o criminoso apenas detinha seus dados em razão da falha na proteção de seus dados pelo requerido. Sustenta que foi vítima de fraude que se estendeu por uma semana, com chamadas de voz e vídeo, e que a entrega da senha aos meliantes deve ser mitigada porque foi induzido a erro, frisando ser idoso e, por isso, hipervulnerável na cadeia consumerista. Reitera que durante as transações o banco não acionou os mecanismos de segurança que deveriam ter observado o seu perfil financeiro, incompatível com as movimentações realizadas. Informa que foram feitas compras, transações via PIX e contratações de empréstimos, totalizando R\$ 28.056,67 em danos materiais. Pugna, ainda, pela condenação do polo passivo a indenizá-lo pelo dano moral sofrido (fls. 186/197).

O recurso foi processado e contrarrazoado (fls. 201/223).

É o relatório.

2:- Cuida-se de ação ajuizada em razão de golpe sofrido pelo autor praticado por meliante que se passava por funcionária do banco réu, induzindo-o, ao longo de uma semana, à realização de transações bancárias que ele afirma não reconhecer.

A controvérsia trazida em sede recursal cinge-se à análise (i) da responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo golpe sofrido pelo autor; (ii) da restituição dos valores movimentados por terceiros mediante contratações, transferências e compras que o autor afirma não ter realizado; e (iii) da existência de dano moral apto a ser indenizado.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anota-se que o autor lavrou boletim de ocorrência (fls. 39/40), bem como reclamação administrativa dirigida ao banco réu (fls. 41), além de ter juntado aos autos os extratos da conta (fls. 33/34) e fatura de seu cartão de crédito referente a janeiro de 2025 (fls. 36/38).

Em que pese a respeito do tema objeto deste recurso a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo ter fixado entendimento por meio dos Enunciados n. 13 e 14, que poderiam ser cabíveis ao caso em tela, além de jurisprudência existente favorável à tese do autor quanto à falta de observância ao perfil de consumo para ativação dos mecanismos de segurança do banco em situações atípicas (como uma grande movimentação em pouco tempo), não é o caso dos autos.

Malgrado o crime sofrido pelo requerente, os extratos bancários vão de encontro à tese reiterada em sede recursal acerca do desrespeito ao perfil de consumo (“*Know your client*” - *KYC*).

Isso porque se observa, assim como analisado pela r. sentença, que o próprio autor realizava compras e transações de valores semelhantes (por exemplo, no dia 09/01/2025, fez uma compra de R\$ 700,00 no Atacadão, e os criminosos fizeram uma compra no Carrefour de R\$ 750,00 no dia 10/01/2025). Não bastasse, as movimentações (compras, transferências e empréstimos) não ocorreram em sequência atípica ou em curtíssimo espaço de tempo (minutos, ou até segundos como comumente ocorre), mas sim ao longo de dias, o que, efetivamente, afasta a possibilidade de golpe ou fraudes pelos sistemas informatizados de segurança do banco.

Com efeito, a responsabilidade civil das instituições financeiras, embora objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, encontrando limite nas hipóteses de fortuito externo ou de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º do referido dispositivo legal.

Assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SOB COAÇÃO (SEQUESTRO RELÂMPAGO) - IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO - REJEIÇÃO - O sócio administrador da pessoa jurídica correntista foi vítima de sequestro relâmpago e coagido a realizar transações bancárias - Transações bancárias realizadas em dia útil, na parte da tarde, em conformidade com o perfil bancário da correntista - Aplicação do art. 14, § 3º, inciso II, CDC - Não incidência da Súmula 479, STJ - Ademais, não comprovada oportuna comunicação dos fatos ao banco, o que permitiria a adoção do Mecanismo Especial de Devolução (MED) para tentar reaver as quantias objeto das transações - Sentença ratificada - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO” (TJSP - Apelação Cível n. 1009365-52.2024.8.26.0606 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma I (Direito Privado 2), Rel. Alexandre Coelho, j. 31/07/2025).

“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais - Coautor vítima de sequestro relâmpago - Sentença de procedência - Recurso interposto pelos réus - Abordagem e atuação fora do estabelecimento bancário - Peculiaridades do caso que ainda apontam para a inexistência de qualquer falha na prestação de serviços pela parte ré - Sentença reformada para julgar improcedente a ação - Recurso provido” (TJSP - Apelação Cível n. 1004826-95.2023.8.26.0309 - 17ª Câmara de Direito Privado - Rel. Irineu Fava, j. 07/05/2024).

Não é demais lembrar que a doutrina e jurisprudência distinguem o fortuito interno - aquele relacionado ao risco da atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, como fraudes e golpes praticados dentro do próprio sistema bancário - do fortuito externo, que corresponde a evento imprevisível e inevitável, estranho à atividade desempenhada pelo fornecedor.

A instituição financeira não participou do evento criminoso nem tinha condições objetivas de prever ou impedir que o autor, enganado por pessoa que se passou por funcionário do banco réu, sem utilizar nenhuma tentativa de ocultar o número que não era do banco, e que ainda o instruíra a não conversar com familiares por dias a fio, repassasse sua senha (como confessado no boletim de ocorrência) e confirmasse operações bancárias. Nessas condições, não há falar em



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

invalidez contratual oponível ao banco, pois ausente qualquer elemento de conluio ou falha na prestação do serviço bancário, subsistindo a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Registre-se, ainda, que não se aplica ao caso a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, pois a hipótese dos autos não decorreu de falha sistêmica ou fraude intrínseca ao risco da atividade bancária (fortuito interno), mas sim de crime praticado contra o correntista fora da esfera de atuação do banco, circunstância típica de fortuito externo, apta a afastar a incidência da referida súmula.

Era, portanto, mesmo de rigor a improcedência da demanda, diante das peculiaridades do caso concreto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados os benefícios da justiça gratuita concedidos ao autor.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator