



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000078019

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002584-93.2024.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado FABIO ALESSANDRO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1002584-93.2024.8.26.0127

Comarca: Carapicuíba (1ª Vara Cível)

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado: FABIO ALESSANDRO DA SILVA

Juiz(a): BRUNO CORTINA CAMPOPIANO

Voto n.º 6.697

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - PHISHING - Sentença de procedência - Insurgência recursal do réu - Autor que sustenta ter recebido mensagem SMS do banco réu, informando sobre a suposta expiração de pontos de programa de fidelidade do cartão de crédito - Autor que clicou no *link* de site falso, posteriormente descobrindo um acesso não autorizado à sua conta bancária, com realização de diversos pagamentos fraudulentos em favor de terceiro. Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Parte autora que, embora não seja idosa (tem 40 anos de idade), é aposentada, deficiente visual, outorgou procuração mediante a aposição de sua impressão digital e se vale da ajuda de sua irmã para as atividades cotidianas - Presente especial condição de hipervulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra. Danos morais - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da parte autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Banco que também foi vítima de terceiro de má-fé, verdadeiro causador do sofrimento psíquico da parte autora - Precedentes - Sentença reformada em parte, apenas para afastar o dano moral - Sucumbência recíproca reconhecida.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 687/692, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Fabio Alessandro da Silva em face de Banco do Brasil S/A, julgou procedente a pretensão inicial para: “*CONDENAR o réu ao pagamento de: a) DANOS MATERIAIS em valor a ser oportunamente liquidado em*

fase de liquidação de sentença, corrigido monetariamente pelo índice do IPCA desde a respectiva movimentação e acrescido de juros legais SELIC com dedução do IPCA do respectivo cálculo (art. 406, §1º, do Código Civil) a partir da citação, até a data do efetivo pagamento; b) DANOS MORAIS no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pelo índice do IPCA desde a data da presente sentença e acrescido de juros legais SELIC com dedução do IPCA do respectivo cálculo (art. 406, §1º, do Código Civil), a partir da citação, até a data do efetivo pagamento.”. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (incluindo aquilo que irá se liquidar), nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Apela o réu (fls. 695/724), sustentando, em síntese, a sua ilegitimidade passiva, pois os fatos decorreram de golpe praticado por terceiros, caracterizando fortuito externo, sem qualquer participação do banco. Argumenta que o autor forneceu voluntariamente seus dados e senhas aos fraudadores, violando dever contratual de guarda, o que configura culpa exclusiva da vítima. Insiste na inexistência de nexo causal e na inaplicabilidade da inversão do ônus da prova, por ausência de verossimilhança. Defende que não há dano material comprovado e que eventual prejuízo decorreu da conduta imprudente do autor. Sustenta, ainda, que não se configurou dano moral, tratando-se de mero aborrecimento, e que o valor arbitrado é desproporcional, devendo ser afastada ou, subsidiariamente, reduzida a condenação. Pede a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 725/726).

Contrarrazões a fls. 730/749.

É o relatório.

2. O recurso comporta parcial provimento.

Segundo a narrativa inicial, em 18/02/2024, o autor recebeu uma mensagem SMS supostamente enviada pelo banco, informando sobre pontos de milhas próximos ao vencimento e disponibilizando um *link* para acesso. Logo após clicar no *link*, recebeu uma ligação de uma pessoa que se apresentou como atendente

do Banco do Brasil, orientando sobre os pontos e informando que eles poderiam aparecer no aplicativo do banco dentro de sete dias úteis. No dia 19/02/2024, outra ligação alertou sobre possíveis transações fraudulentas e orientou o autor a cancelar operações no caixa eletrônico; ele realizou os cancelamentos, que foram confirmados na tela. Porém, em 20/02/2024, ao tentar acessar sua conta, descobriu que havia perdido quase R\$ 50.000,00, conforme extrato anexado. Posteriormente, houve devolução parcial via TED, restando prejuízo de R\$ 49.277,74.

O autor sustentou que houve falha sistêmica do banco, pois permitiu movimentações fraudulentas, não bloqueou a conta mesmo após ciência do golpe e invalidou os cancelamentos realizados no caixa eletrônico, caracterizando fortuito interno e responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Requeru, assim, a condenação do réu Banco do Brasil à restituição do valor de R\$ 49.277,74, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Após regular tramitação, sobreveio a r. sentença de fls. 687/692, que julgou procedente a pretensão inicial, sob os seguintes fundamentos:

“No caso dos autos, restou incontroverso que o autor teve valores subtraídos de sua conta bancária em decorrência de transações fraudulentas. A documentação acostada aos autos evidencia a movimentação indevida na conta do autor, conforme se verifica dos extratos juntados.

O banco réu, na contestação tempestiva considerada, não logrou demonstrar qualquer das excludentes de responsabilidade previstas no parágrafo 3º do art. 14 do CDC, quais sejam: que não prestou o serviço, que o defeito inexistiu ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A alegação genérica de que o autor foi vítima de golpe por conduta própria não afasta a responsabilidade da instituição financeira. O simples acesso a link fraudulento pelo consumidor não configura culpa exclusiva capaz de romper o nexo causal, uma vez que incumbe ao banco implementar sistemas adequados de segurança para proteger as movimentações em contas de seus clientes.

(...)

Portanto, caracterizada está a falha na prestação dos serviços

bancários, devendo o réu responder pelos danos causados ao autor.

Há fortes indícios de danos materiais, conforme movimentações apresentadas no extrato de fl. 30. Entretanto, por cautela, imprescindível a realização de liquidação para a identificação das transações e verificação daquilo que efetivamente se perdeu.

O valor apurado deverá ser restituído integralmente, uma vez que decorrente de falha na prestação dos serviços bancários.

Os danos morais também são devidos. A subtração indevida de valores da conta bancária do consumidor, decorrente de falha na segurança dos serviços prestados pela instituição financeira, causa evidente abalo psíquico, angústia e transtornos que extrapolam o mero aborrecimento.

O autor teve sua tranquilidade abalada ao descobrir que valores consideráveis foram subtraídos de sua conta poupança, gerando insegurança, stress e preocupação com sua situação financeira.

Para a fixação do quantum indenizatório, adoto os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade do dano, o comportamento do réu, a capacidade econômica das partes e o caráter compensatório e pedagógico da indenização.

Considerando as circunstâncias do caso concreto, fixo os danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado e proporcional aos danos sofridos.”.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a

época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a parte autora foi vítima de *phishing* ao acessar *link* claramente falso recebido por meio de mensagem SMS (“*smishing*”), com os seguintes dizeres: “*Banco do Brasil: Seus 295.375 Pontos LIVELO estão próximo de vencer troque agora por milhas produtos ou dinheiro em conta em: app-bb-online.info*” (fls. 03).

Nessa modalidade de golpe, a vítima é induzida a acessar o *link* fornecido e a preencher seus dados bancários no *site* falso, que são capturados em momento real pelo estelionatário.

Aqui é importante notar que o autor não se acautelou, eis que o número do telefone de contato não pertencia, de fato, ao banco e o correntista não buscou, antes, os contatos oficiais do banco réu.

Entretanto, nem sempre haverá rompimento donexo causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para situação fática, a análise do rompimento donexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

E esse é o caso dos autos, eis que o autor, embora não seja idoso (tem 40 anos de idade), é aposentado, deficiente visual, outorgou procuração mediante a aposição de sua impressão digital e se vale da ajuda de sua irmã para as

atividades cotidianas, tanto que, ao receber o SMS com o link malicioso, neste clicou, após solicitar auxílio para sua irmã.

Tenho, pois, por comprovada, especial condição de hipervulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra.

Com efeito, o substrato fático-probatório dá conta de que a instituição financeira ré agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta e serviços bancários pelo autor.

Isso porque o réu permitiu a realização de sucessivos pagamentos em valores elevados, em curto período, restando incontroverso que a circunstância não se enquadrava ao perfil de consumo do correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados do cliente.

Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Entretanto, o banco réu, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil do autor, considerando as particularidades atípicas em que pagamentos, de expressivos valores, foram realizados em curtos intervalos de tempo.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** 5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)
(destaque nosso)

Desta forma, houve negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa do banco.

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pelo autor, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também foi vítima.

No sentido do quanto acima decidido:

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco

habituação a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequivoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para afastar a condenação em danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação em favor do advogado do autor e 10% do pedido de danos morais julgado improcedente, em favor do advogado do réu.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator