



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237927

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002820-82.2023.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JOAO CARLOS PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 19 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1002820-82.2023.8.26.0417

Comarca: PARAGUAÇU PAULISTA – 2ª Vara Cível

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado: JOÃO CARLOS PEREIRA

MM. Juiz de primeiro grau: Arnaldo Luiz Zasso Valderrama

Voto nº 53.325

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu mensagem SMS fraudulenta, informando realização de empréstimos por ele não solicitados e, desse modo ilaqueado, permitiu que estelionatários realizassem operações bancárias em sua conta, muito acima de seu perfil de consumo – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação, do réu, improcedente. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Aparato eletrônico colocado pelos bancos 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. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitada mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Situação dos autos

em que as operações questionadas fugiam por completo ao padrão das usualmente realizadas pelo autor. Inequívoca 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. Bem acolhido o pleito de declaração de inexigibilidade dos empréstimos e transferências, com a consequente condenação do réu a restituir os valores debitados da conta do autor. 3. Acertada, também, a distribuição das responsabilidades pelas verbas da sucumbência em proporção. 4. Sentença mantida.

Negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por JOÃO CARLOS PEREIRA em face de BANCO DO BRASIL S/A.

Diz o autor, em síntese, que, em 5.7.23, recebeu mensagens do aplicativo do banco réu informando vários gastos e empréstimos não solicitados ou autorizados por ele. Ao analisar o extrato de sua conta corrente, constatou que foram efetuados três empréstimos, nos valores de R\$ 1.049,87, R\$ 3.731,84 e R\$ 3.969,12, totalizando R\$ 8.750,83, bem como transferências e pagamentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diversos nos valores de R\$ 3.693,31, R\$ 2.934,70, R\$ 1.392,98, R\$ 1.080,46, R\$ 130,00 e R\$ 55,28, totalizando R\$ 9.286,73. Afirma que os descontos são indevidos, uma vez que não celebrou os contratos de empréstimo nem autorizou as transferências. Alega ter sido vítima de golpe praticado por terceiros. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais, na importância de R\$ 9.286,73, à restituição, em dobro, dos valores debitados em razão dos mútuos, e ao pagamento de R\$ 20.000,00, como indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, para (i) declarar a inexistência dos empréstimos contratados em 5.7.23, nos valores de R\$ 1.049,87, R\$ 3.731,84 e R\$ 3.969,12, e a ilegalidade das transferências e pagamentos realizados na mesma data, nos valores de R\$ 3.693,31, R\$ 2.934,70, R\$ 1.392,98, R\$ 1.080,46, R\$ 130,00 e R\$ 55,28; e (ii) condenar o réu a restituir, de forma simples, eventuais parcelas já descontadas ou que venham a ser descontadas da conta do autor a título de pagamento dos empréstimos fraudulentos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

além do valor de R\$ 536,90, correspondente ao saldo remanescente das transferências fraudulentas (R\$ 9.286,73) não coberto pelos valores liberados dos empréstimos (R\$ 8.750,83), assim como eventuais tarifas e encargos decorrentes das operações fraudulentas. Rejeitou o pedido indenizatório, por considerar a existência de culpa concorrente da parte autora para a ocorrência do evento danoso. Pronunciou sucumbência recíproca, responsabilizando o autor pelo pagamento de 1/3 das despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados por equidade, em R\$ 500,00, e o réu pelo pagamento dos 2/3 restantes das despesas processuais, arbitrada a honorária por equidade em R\$ 1.000,00 (fls. 329/335).

Apela o réu. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) é parte ilegítima, pois o autor foi vítima de estelionato, sem nenhuma participação do banco; (b) as transações foram realizadas com senha pessoal e intransferível do autor; (c) houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, caracterizando fortuito externo; (d) não há falha na prestação de serviços; (e) o sistema do banco é seguro e não foi



invadido; (f) não é aplicável a Súmula 479 do STJ; (g) as transações foram instantâneas e não foi possível realizar cancelamento e estorno; (h) não há nexos de causalidade entre eventual dano e a conduta do banco; (i) ausentes os requisitos para responsabilização civil; e (j) prequestiona a matéria (fls. 339/359).

2. Recurso tempestivo (fls. 337/339),
preparado (fls. 360/361) e respondido (fls. 361/369).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de
ilegitimidade passiva.

Ora, como fornecedor de serviços, responde o
apelante, em tese, pelo dano experimentado pelo consumidor



demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

Mérito.

4. Não há controvérsia sobre os fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima o apelado, seja no que concerne à forma da fraude.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais



operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Por outro prisma que se analise a questão, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco apelante, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial, fugirem por completo ao perfil do cliente, e, antes de concluídas tais operações, teria o banco providenciado a

confirmação com o apelado.

5. Na situação em exame, com efeito, a falha na prestação dos serviços evidenciou-se na liberação de três empréstimos, no mesmo dia, nos valores de R\$ 1.049,87, R\$ 3.731,84 e R\$ 3.969,12, seguida de transferências e pagamentos diversos totalizando R\$ 9.286,73 – operações atípicas que deveriam ter sido detectadas pelos sistemas de segurança do banco e, no mínimo, insisto, confirmadas por meios adicionais de autenticação antes de serem efetivadas.

Assim é que incumbia ao banco apelante, ante a atipicidade das operações, checar a regularidade destas, para o que possuía recursos e acesso a aparato tecnológico necessários. No entanto, nenhum mecanismo acionou para deter a fraude.

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos

relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Descabimento. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Autora que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente após ter recebido ligação de pessoa que se passou por funcionário do réu. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso da

inversão do ônus probatório. Empréstimo e transferências que destoaram em muito do perfil de consumo da correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Multa cominatória mantida. Natureza inibitória das astreintes que justifica sua fixação em valor expressivo, pois outro não é seu objetivo senão compelir o réu a cumprir a obrigação específica e não a pagar a multa, à percepção de ser preferível submeter-se à ordem judicial em relação ao pagamento do expressivo valor da multa fixada. Fatos, ademais, que acarretaram sério abalo psicológico à autora, haja vista ter sido surpreendida com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 10.000,00. Admissibilidade, contudo, de sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

redução para R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso em cotejo. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24 – são meus os destaques).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. 1. Empréstimo fraudulento. Transferências fraudulentas realizadas por terceiros. Valores que fogem do padrão de consumo da autora. Comunicação imediata da autora. Inexistência de elementos probatórios no sentido de que a autora tenha

deixado de zelar por informações sigilosas. Falha na prestação de serviços configurada. Sentença mantida. 2. Danos morais, contudo, não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autora que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença mantida. 3. Recursos desprovidos.” (TJSP, Ap. 1002612-48.2022.8.26.0445, 11ª Câmara de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ WILSON GONÇALVES, j. 3.7.24).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO - Afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso - Não

acolhimento - Falha de segurança do serviço bancário configurada pelo vazamento de dados da vítima e ausência de bloqueio de operações consideravelmente exorbitantes, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Culpa exclusiva de consumidor ou terceiro afastada - Teoria do risco do negócio (fortuito interno), independentemente de eventual culpa concorrente ou fato de terceiro, o banco deve responder integralmente pelo evento danoso - RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Majoração dos danos morais - Incabível - O importe de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP, Ap. 1003521-05.2023.8.26.0268, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. TANIA AHUALLI, j. 3.7.24).

“PRELIMINAR – Nulidade da sentença por ausência de fundamentação – Rejeição. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNCEDOR DE SERVIÇOS – Novo

juízo de julgamento após anulação da primeira sentença - Golpe da falsa central de atendimento – **Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foram realizadas transações em suas contas – Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueadas** – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos montantes à autora – Correção monetária que incide desde o desembolso e juros de mora a partir da citação - Danos morais, no entanto, descabidos – Parte autora que concorreu para o ocorrido – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido. (TJSP, Ap. 1016087-68.2023.8.26.0564, 23ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j. 28.6.24).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As
Apelação Cível nº 1002820-82.2023.8.26.0417 -Voto nº 53325 15



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

Acertada a r. sentença, pois, ao ter proclamado a inexigibilidade dos valores referentes às indigitadas operações, com a consequente determinação para que o apelante restitua os valores das parcelas dos empréstimos e a quantia subtraída da conta do apelado.

6. Anoto, por último, que foi acertada a proclamação da responsabilidade recíproca e não equivalente das verbas da sucumbência, diante da significativa parcela do pedido do apelado acolhida.

7. Mantida a sentença, os honorários de responsabilidade do apelante são redimensionados para R\$ 1.500,00, por aplicação da regra do art. 85, §11, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, meu voto **nega provimento** à
apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator