



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000066984

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003019-30.2025.8.26.0322, da Comarca de Lins, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada ALZIRA FERRAZ DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 62.807
APELAÇÃO Nº 1003019-30.2025.8.26.0322
COMARCA DE LINS
APTE.: BANCO DO BRASIL S/A
APDA.: ALZIRA FERRAZ DE OLIVEIRA

Ação de restituição de valor, cumulada com indenização por danos morais – Procedência parcial – Golpe da falsa central de atendimento e engenharia social – Realização de diversas transações via PIX, pagamento de boleto e contratação de empréstimo em curto espaço de tempo – chaves e dados sigilosos, caracterizando fortuito externo – Irrelevância diante do contexto fático – Falha no sistema de proteção do banco evidenciada – Aplicabilidade irrestrita do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva pautada no risco da atividade – Transações que, realizadas em sequência e em valores completamente destoantes do perfil de movimentação habitual da correntista, demonstram a fragilidade dos mecanismos internos de segurança – Configuração de fortuito interno, nos termos da Súmula n. 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Dever de monitoramento de transações atípicas não observado – Recurso improvido.

A r. sentença (fls. 136/140), proferida pela douta Magistrada Licia Eburneo Izepepe Pena, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente Ação de Restituição de Valores com Pedido de Indenização por Danos Morais ajuizada por ALZIRA FERRAZ DE OLIVEIRA contra BANCO DO BRASIL S/A, para: *a) CONDENAR a requerida a restituir à autora os valores subtraídos de sua conta bancária, no montante de R\$ 41.600,00 (quarenta e um mil e seiscentos reais), acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos a contar das datas das transferências/desembolsos/descontos, evento danoso, (Súmulas 43 e 54 do STJ), até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28 de agosto de 2024) e, a partir de então, na ausência de convenção entre as partes ou de lei específica: (i) a correção monetária deverá ser feita pelo IPCA-15 (p. único, do artigo 389, do CC/2022); e (ii) os juros de mora deverão*

ser calculados de acordo com a Taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária (§ 1º, do artigo 406, do CC/2002); b) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 23.320,00 (fls. 119/122). Sucumbente, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Irresignado, apela o réu, defendendo, em síntese, a completa ausência de falha na prestação de serviço. Sustenta que as transações foram realizadas mediante conduta ativa e negligente da autora, que teria fornecido seus dados pessoais e senha aos golpistas, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro, conforme previsto no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o que afastaria a responsabilidade objetiva do banco. Alega que as operações foram feitas com o uso do celular habitual do cliente e mediante senha pessoal, não havendo indícios suficientes de fraude no sistema interno. Argui que não havia como o banco réu identificar a atipicidade das transações e que a r. sentença partiu de premissa equivocada ao condenar a instituição. Postula, assim, a reforma integral da r. sentença para que a demanda seja julgada totalmente improcedente (fls. 144/155).

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 161/166).

Proferida decisão determinando a complementação do preparo, o apelante providenciou ao recolhimento (fls. 170 e 174/175).

Recurso tempestivo, preparado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Trata-se de ação de restituição de valores com pedido de indenização por danos morais ajuizada por Alzira Ferraz de Oliveira contra Banco do Brasil S.A. Alega a requerente, em síntese, que foi vítima de fraude bancária gravíssima que resultou na subtração de praticamente todos os seus recursos financeiros e na realização de um empréstimo sem seu consentimento. Relata que no dia 11/04/2025, recebeu uma ligação telefônica, por meio da qual um indivíduo se apresentou falsamente como funcionário do Banco do Brasil,

identificando-se como "Isabela Silva". A interlocutora teria relatado a existência de uma suposta compra suspeita no valor de R\$ 4.000,00, nas Casas Bahia e, sob o argumento de que auxiliaria no cancelamento da operação, induziu a autora a acessar o aplicativo do banco em seu celular. A partir de então, por meio do aplicativo "WhatsApp", iniciou-se sofisticada prática de engenharia social, pela qual a golpista passou a orientar a autora, passo a passo, a executar comandos que permitiram acesso indevido à sua conta bancária. Sustenta que o contato fraudulento perdurou por mais de um dia, sob o pretexto de que a interlocutora estaria auxiliando na resolução da suposta compra indevida. Argumenta que os criminosos realizaram diversas transferências e pagamentos indevidos. Não satisfeitos, ainda efetuaram a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 23.320,00, sem qualquer consentimento da autora. Alega que a instituição ré deixou de observar padrões elementares de segurança, ao não identificar e conter uma série de transações financeiras sucessivas, em valores expressivos e para destinatários diversos, completamente destoantes do perfil histórico de movimentação da autora, evidenciando falha no sistema de monitoramento de fraudes, que deveria ter detectado e bloqueado imediatamente as movimentações atípicas. Nos dias seguintes, a autora, assim que percebeu os débitos, entrou em contato com o banco réu e foi à delegacia mais próxima, para fazer um boletim de ocorrência. Ao chegar na agência bancária, solicitou o bloqueio das transações, estorno dos valores e o cancelamento do empréstimo realizado, no entanto, mesmo antes de entrarem com o pedido de contestação, os funcionários que a atenderam disseram que não havia nada que o banco pudesse fazer, uma vez que aquilo teria ocorrido por única e exclusiva culpa da autora. O pedido de contestação foi negado após o prazo de 15 dias. Em nova tentativa de negociação, a requerida apresentou proposta de parcelamento do referido débito. Desse modo, ajuíza ação requerendo a restituição dos valores subtraídos indevidamente, os quais somam o montante de R\$ 41.600,00; seja declarada a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 23.320,00, impedindo-se quaisquer descontos presentes ou futuros relacionados a essa contratação; seja a requerida condenada ao pagamento de indenização por danos morais. Junta documentos (fls. 18/47).

Citada, a requerida apresentou contestação (fls. 73/107). Alega que a conduta ativa da autora viabilizou a fraude em questão, tendo inclusive comparecido ao Banco para realizar

aumento de limite de operações PIX. Sustenta não ter havido qualquer falha nos sistemas de segurança, mas sim, transações autorizadas pelo próprio cliente, devendo ser reconhecida a ausência de responsabilidade do Banco do Brasil, por culpa exclusiva da vítima. Requer a improcedência da demanda. Junta documentos (fls. 108/126).

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, reconhecendo a falha na prestação de serviço da instituição financeira, que foi condenada a restituir à parte autora somente os valores referentes às transações questionadas.

Referido entendimento comporta ser mantido.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: “I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos

consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum'! Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova” (autores cit., in “Manual de Direito do Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.

“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material” (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores

supracitados, “a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a ‘peça fundamental’ do direito do consumidor, é ‘o ponto de partida’ de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção” (ob. cit., pág. 71).

No caso aqui versado, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura.

Em face do que foi relatado na inicial, não há como deixar de reconhecer que as operações que impugnou não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de fraudadores que conseguiram violar o sistema de segurança do banco e realizar as transações impugnadas na inicial.

Ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cautela em relação a este procedimento, é de se verificar, porém, que não relatou ter fornecido sua senha pessoal a qualquer pessoa, mas sim, ter sido ludibriada após ligação telefônica de suposta funcionária do réu. Ademais, se os golpistas obtiveram sucesso no golpe, é porque também conseguiram burlar o sistema de proteção do banco.

Note-se, ademais, que os valores das transações são expressivos, além de que foram realizadas em curto espaço de tempo, o que deveria gerar, no mínimo, dúvida em relação a sua legitimidade, por suspeita de golpe.

A alegação do apelante de que houve culpa exclusiva da autora, por ter supostamente fornecido as informações solicitadas, não se sustenta diante da prova da falha de segurança do próprio sistema que permitiu a fraude. O golpe em questão, denominado “golpe da falsa central de atendimento” ou engenharia social, caracteriza-se justamente pela capacidade do fraudador de ludibriar a vítima

utilizando dados sigilosos que, em tese, estariam sob custódia da instituição financeira, convencendo-a de que o contato não poderia ser de pessoa alheia, apenas de um funcionário credenciado do banco.

A posse por terceiros de informações confidenciais sobre a conta, saldo e movimentações recentes de um cliente é um grave indicativo de falha na prestação do serviço de segurança do banco réu. Foi justamente a exibição destes dados que forneceu a credibilidade necessária para que o fraudador aplicasse o golpe, induzindo a autora, pessoa idosa, em erro.

As movimentações executadas na conta da apelada, totalizando um prejuízo de R\$ 41.600,00 em diversas transferências, pagamento de boleto e empréstimo realizadas em sequência no dia 11 de abril de 2025 (fls. 42 e 123), além da contratação de um empréstimo de R\$ 23.320,00 (fls. 119/122), são notoriamente atípicas e fogem drasticamente do perfil de consumo e movimentação financeira da autora. Conforme notado pelo juízo de primeiro grau, a análise do extrato bancário (fls. 41/42) confirma que as transações impugnadas destoam completamente do perfil da consumidora, que até a data do golpe realizava apenas compras com cartão e transações de valores baixos.

O apelante tinha o dever de vigilância e de manter sistemas de monitoramento de transações que fossem capazes de detectar padrões anormais de comportamento. A concentração incomum de transações de valores elevados em um curtíssimo espaço de tempo, deveriam ter acionado imediatamente os protocolos de segurança do banco, resultando no bloqueio preventivo das operações ou na exigência de autenticação adicional, o que manifestamente não ocorreu.

Nesse sentido, a inércia da instituição em identificar e barrar tais transações, que fugiram notoriamente do perfil e da habitualidade da titular da conta, configura falha na prestação do serviço e evidencia a fragilidade de seu sistema antifraude. Este cenário enquadra-se perfeitamente no conceito de fortuito interno, o que atrai a aplicação da Súmula 479 do E. 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.”

O fato de a autora ter sido, lamentavelmente, induzida a erro pela sofisticada técnica de manipulação empregada pelos golpistas, os quais inclusive se aproveitaram de dados sigilosos para angariar sua confiança (como mencionado na inicial, fls. 3/4), não é suficiente para configurar a excludente de culpa exclusiva da vítima. Exigir que um correntista, em especial uma pessoa idosa de 71 anos, tenha o discernimento técnico para identificar e resistir a uma fraude orquestrada por criminosos profissionais, que simulam a identidade e os procedimentos de segurança do próprio banco, é transferir-lhe o risco da atividade da instituição, o que é vedado pelo ordenamento jurídico consumerista.

O fortuito interno, por sua natureza, não rompe o nexo de causalidade entre o dano e a atividade do fornecedor. A apelante, ao não garantir a segurança de suas operações — seja permitindo que fraudadores obtivessem dados confidenciais capazes de dar credibilidade ao golpe, seja falhando em detectar a flagrante atipicidade das transações —, concorreu decisivamente para o sucesso do ilícito e, por isso, deve responder objetivamente pela reparação integral dos danos materiais.

Merece mantida, assim, a sentença que reconheceu a responsabilidade da ré pelo ressarcimento do prejuízo material sofrido pela autora, por restar evidenciado que houve falha na prestação dos serviços dos réus, pela qual deve responder, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando evidenciado, no caso, nenhuma excludente para afastar sua responsabilidade pela reparação deste dano.

Conclui-se, por tais razões, que a irresignação do réu não merece ser acolhida, restando mantida a r. sentença.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Por fim, visando prestigiar o trabalho realizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela patrona da autora que teve que apresentar contrarrazões, majora-se a verba honorária em seu favor para 15% do valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do réu.

Thiago de Siqueira
Relator