



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000232042

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003713-86.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante GILBERTO PEREIRA DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do banco réu e não conheceram do recurso adesivo da parte autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.330

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003713-86.2025.8.26.0002

APELANTE/APELADO: Banco do Brasil S/A

APELADO/APELANTE: Gilberto Pereira de Souza

COMARCA: São Paulo

JUÍZA DE ORIGEM: Fernanda Regina Balbi Lombardi

APELAÇÃO CÍVEL e RECURSO ADESIVO. Bancário. Golpe do falso funcionário. Ação declaratória cumulada com condenatória. Sentença de parcial procedência. Apelação do banco réu e recurso adesivo do consumidor. Contato da suposta funcionária do banco não provado adequadamente. Parte autora admitiu ter realizado transferências a terceiros desconhecidos, sob orientação da suposta funcionária. Diferença entre relatos dados pelo consumidor à polícia e na inicial. Perfil de uso da conta bancária tampouco demonstrada com extrato de um único mês. Defeito do serviço do banco réu não comprovado. Culpa exclusiva de terceiros e do próprio consumidor. Indevida responsabilização do banco (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Sentença reformada. Ação julgada improcedente. Apelação do banco réu provida. Recurso adesivo do consumidor não conhecido.

Vistos.

Trata-se de Recursos de Apelação e Adesivo interpostos, respectivamente, por Banco do Brasil S/A e Gilberto Pereira de Souza em face da sentença que julgou a ação ajuizada contra o primeiro pelo segundo.

A parte autora alega ter recebido ligação de suposta funcionária do banco réu, buscando confirmação de empréstimo (cf. comprovante do negócio, fls. 206/208). A

parte autora negou tê-lo contratado e, seguindo as orientações da suposta preposta do banco réu, realizou três transferências para as duas pessoas por ela indicadas (cf. extrato, fls. 14). Percebendo tratar-se de golpe, a parte autora ajuizou esta ação buscando a declaração de inexistência do débito decorrente do contrato, pagamento em dobro das parcelas do empréstimo descontadas de sua conta e reparação por dano moral.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 281/285), nos termos seguintes: (1) o empréstimo e as transferências de alto valor fugiram do perfil da parte autora e o não impedimento de sua concretização representa falha de segurança do banco, que impõe sua responsabilização pelo prejuízo sofrido pelo consumidor; consequentemente, (2) declarou a inexigibilidade do empréstimo e (3) condenou o banco no ressarcimento do valor descontado da conta da parte autora; (4) não reconheceu dano moral; (5) partilhou os ônus sucumbenciais igualmente entre as partes, fixando honorários de 10% do valor da causa.

O banco réu apela (fls. 288/308), alegando que não deve ser responsabilizado, pois (1) não há nexo causal entre sua conduta e o prejuízo da parte autora; (2) a parte autora juntou extrato de um único mês de sua conta, que não prova seu perfil de uso e sua incompatibilidade com as operações impugnadas; (3) o empréstimo é válido, pois contratado com uso de senha pessoal; (4) não agiu ilicitamente; (5) a condenação no ressarcimento do valor descontado à parte autora ofende a proibição de enriquecimento sem causa. Prequestiona os artigos 319, VI, 320, 321, 341, 345 e 373 do CPC e art. 14 do CDC. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

A parte autora recorre adesivamente (fls. 325/331), insistindo na condenação do banco no pagamento de reparação por dano moral. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada inteiramente procedente.

Recursos tempestivos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Preparo recolhido corretamente pela operadora ré (fls. 309/310). A parte autora conta com gratuidade e está dispensada de recolhimento de preparo (fls. 127).

Contrarrazões a fls. 314/324.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 05/02/2026 (fls. 333).

É O RELATÓRIO.

O recurso do banco réu merece provimento e o recurso da parte autora não deve ser conhecido.

O banco nega sua responsabilidade pelo prejuízo do consumidor.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano adveio do empréstimo contratado por terceiros e das transferências realizadas pelo consumidor, sob orientação do falso preposto do banco.

Contudo, não há prova de defeito do serviço prestado pelo banco réu.

Embora a parte autora afirme ter seguido orientações de suposta preposta do banco réu, se limitou a juntar reprodução de tela de celular com o número bloqueado

atribuído à golpista (fls. 22), deixando de juntar reprodução de troca de mensagens ou mesmo da ligação recebida, de forma a confirmar que a conversa ocorreu no dia alegado.

Além disso, a parte autora fez relatos diferentes à polícia e ao Judiciário.

No boletim de ocorrência, a parte autora fez a seguinte descrição dos fatos, omitindo a alegada contratação fraudulenta de empréstimo (fls. 17/18, g. n.):

Comparece nesta delegacia a vítima, informando que na data supra, recebeu uma ligação de celular, onde uma pessoa de prenome Helena, se dizendo funcionária do Banco do Brasil, indagando o mesmo se havia realizado uma transação eletrônica (PIX) no valor de R\$ 5.100,00, uma transferência no valor de R\$ 12.000,00 e agendado um valor de R\$ 4.300,00.

Esclarece a vítima, que de imediato negou ter realizado as transações acima mencionadas, e por achar estranha a atitude da funcionária, se dirigiu até uma agência do Banco do Brasil e lá constatou que foi vítima de um golpe no valor de R\$ 21.400,00, motivo pelo qual registra o presente boletim de ocorrência. Vítima orientada quanto ao prazo decadencial de seis meses para ofertar representação criminal. Nada mais.

Na inicial, a parte autora alterou seu relato consideravelmente, passando a dizer que ela própria realizara as transferências, negando apenas a contratação do empréstimo:

No dia 03 de dezembro de 2024, o (...) Autor, foi surpreendido com a ligação de uma pessoa de nome “Helena”, a qual se dizia ser gerente do Banco do Brasil e gostaria de confirmar algumas informações sobre um empréstimo contratado em nome do Autor no valor de R\$ 21.400,00 (vinte e um mil e quatrocentos reais).

(...)

Na boa-fé e confiando na aparente autoridade da pessoa, o Autor realizou três transferências, via TED, para a conta indicada, sendo elas nos seguintes valores: R\$ 4.300,00, R\$12.000,00 e R\$ 5.100,00; respectivamente; totalizando R\$ 21.400,00 (vinte e um mil e quatrocentos reais

No mais, a se fiar no relato da inicial, é imprudente que a parte autora, com

apenas 64 anos de idade à época dos fatos (cf. CNH, fls. 11), concordasse em realizar três transferências diferentes para duas pessoas físicas desconhecidas a pedido de uma funcionária do banco réu.

Enfim, destaque-se que tampouco ficou provada a incompatibilidade das operações com o perfil de uso da conta pela parte autora, que juntou o extrato bancário apenas do mês de dezembro de 2024 (fls. 14/16).

Considerando que (1) o contato com a suposta preposta do banco réu não foi provada; (2) o empréstimo foi realizado com senha pessoal e omitido no boletim de ocorrência; (3) as três transferências, admitidamente realizadas pela própria parte autora, foram realizadas para duas pessoas físicas, de maneira imprudente, conclui-se que o banco réu não concorreu com qualquer ato para o prejuízo da parte autora, ocasionado exclusivamente pelos estelionatários e pela parte autora, convencida a realizar, com sua senha, as transações impugnadas.

O dano foi, portanto, provocado apenas por terceiros e pelo próprio consumidor, circunstância que afasta a responsabilidade do banco réu, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

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

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No mesmo sentido parte expressiva da jurisprudência, exemplificada na seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE

ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA INDEVIDA. (...). Autor, após recebimento de correspondência eletrônica informando sobre transação suspeita, entrou em contato no telefone indicado, seguiu orientações dadas e efetuou PIX em favor do terceiro. Transferência voluntária. Vazamento de dados não comprovado. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva do autor, excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do STJ. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos. Sucumbência redistribuída, carreada exclusivamente ao autor. RECURSOS DOS RÉUS PROVIDOS.

([Ap. 1005897-26.2024.8.26.0624](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); d. j.: 21/10/2025; g. n.)

Em função do afastamento da responsabilidade do banco réu pelo golpe, fica prejudicado o recurso adesivo da parte autora, que buscava a condenação do banco réu em reparação por dano moral.

Assim, a sentença deve ser reformada para que a ação seja julgada improcedente.

A parte autora deve arcar exclusivamente com os ônus sucumbenciais. Fixo honorários de 15% do valor da causa. A obrigação da parte autora de arcar com a sucumbência fica suspensa enquanto for beneficiada pela gratuidade judiciária, concedida a fls. 127.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO BANCO RÉU
E NÃO CONHEÇO DO RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator