



Registro: 2026.0000197854

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003760-57.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEILA INDINI FIAMINGHI, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram as questões preliminares e deram parcial provimento à apelação. 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, 10 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1003760-57.2025.8.26.0003 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 4ª Vara Cível do Fórum Regional de Jabaquara

Apelante: LEILA INDINI FIAMINGHI

Apelado: BANCO DO BRASIL S/A

MM. Juíza de primeiro grau: Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Voto nº 51.902

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Autora que recebeu mensagem de “SMS” sobre expiração de pontos “Livelo” com “link” de redirecionamento a página eletrônica falsa do réu – Ulterior contato de suposto atendente do réu – “Golpe da falsa central de atendimento” – Operações realizadas na conta bancária pela autora, seguindo orientações dos falsários, acreditando estar resgatando créditos – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Preliminar de inépcia da petição inicial. Alegação sem consistência. 3. 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. 4. Inexistência do afirmado litisconsórcio passivo necessário entre o banco réu e os beneficiários das transferências, por não se encaixar a hipótese no art. 114 do CPC. Situação que,

quando muito, justificaria a instauração de litisconsórcio facultativo entre tais personagens, a critério exclusivo da autora. 5. Pedido de denunciação da lide em desfavor dos beneficiários das operações contestadas. Não acolhimento. Isto porque o litígio em exame decorre de relação de consumo, em que é vedada a utilização do aludido instituto, nos termos do art. 88 do CDC. 6. Responsabilidade civil. 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. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado 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. Hipótese em que a operação em discussão fugia ao perfil de uso do consumidor. 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. 7. Dano moral. Não reconhecimento. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 8. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, com o acolhimento do pedido declaratório de inexigibilidade das operações impugnadas. Distribuição igualitária da responsabilidade pelas verbas da sucumbência.

Afastaram as questões preliminares e deram parcial

provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por LEILA INDINI FIAMINGHI em face de BANCO DO BRASIL S/A.

Diz a autora, em síntese, que é correntista do banco réu e que, em 1º.7.23, recebeu mensagem via SMS, informando sobre a expiração de pontos do programa Nivel. A fim de não os perder, clicou no “link” que lhe fora enviado. Posteriormente, recebeu ligação de suposto funcionário do réu orientando-a a ir até um caixa eletrônico para liberação dos pontos, informando que haveria um resgate de R\$ 1.200,00. Acreditando que se tratava de procedimento comum do banco, seguiu as orientações, realizando todos os comandos indicados pelo atendente. Posteriormente, em 3.7.23, a autora recebeu mensagem informando sobre a contratação de um empréstimo consignado, foi quando constatou ter sido vítima de golpe. Além disso, a autora também foi surpreendida com compras no cartão de crédito, totalizando a importância de R\$ 10.151,80, dela desconhecidas. Donde a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demanda, objetivando a declaração de inexistência das dívidas decorrentes do empréstimo e do cartão de crédito, e a condenação do réu a restituir, em dobro, os valores indevidamente debitados, e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, responsabilizando a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da causa (fls. 217/221).

Apela a autora. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) a responsabilidade da instituição financeira por fraudes e golpes bancários é objetiva e decorre do risco da atividade; (b) o banco tem o dever de garantir a segurança das operações bancárias realizadas pelo cliente; (c) as operações realizadas destoam por completo ao perfil de consumo da apelante; (d) a apelante, ao seguir as instruções do “golpista”, agiu sob a falsa premissa de que estava interagindo com o próprio banco, o que demonstra falha na segurança da instituição financeira; (e) “os golpistas” tinham informações precisas sobre a conta



da apelante, incluindo saldo, movimentações e dados pessoais; e (f) estão caracterizados os danos morais experimentados pela apelante (fls. 251/268).

2. Recurso tempestivo (fls. 250/251), preparado (fls. 325/326) e respondido, com preliminares de ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo necessário, inépcia da petição inicial e infração ao princípio da dialeticidade (fls. 271/316).

É o relatório do essencial.

Princípio da dialeticidade.

3. Não procede a preliminar de infração ao princípio da dialeticidade, suscitada em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Preliminar de inépcia da petição inicial.

4. Diversamente ainda do que alega o banco apelado, da leitura da petição inicial é possível depreender logicamente a causa de pedir e o pedido.

Se inexistente prova que caracterize a falha na prestação dos serviços, o que se admite para argumentar, a hipótese não seria de inépcia da petição inicial, mas de falta de demonstração dos fatos ali alegados, com implicação sobre o julgamento de mérito.

Ilegitimidade passiva.

5. Sem consistência, tampouco, a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelado.

Ora, como fornecedor de serviços, responde o apelado, 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.

Litisconsórcio passivo necessário.

6. E não há que se falar em litisconsórcio passivo necessário entre o banco apelado e os beneficiários das operações fraudulentas.

Isso porque a situação em exame não se encaixa nas hipóteses previstas no art. 114 do CPC.

Haveria, se tanto, justificativa para a instauração de litisconsórcio facultativo entre tais personagens.



Por isso que a propositura ou não da demanda contra tais pessoas representava escolha da apelante, a seu exclusivo critério.

Denúnciação da lide.

7. Do mesmo modo, não há que se falar em denúnciação da lide em desfavor dos beneficiários das operações.

Ora, o litígio em exame decorre de relação de consumo, em que é vedada a aplicação do aludido instituto, nos termos do art. 88 do CDC.

Mérito.

8. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito, de um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, 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 tais instituições, afora dinamizar as operações, o que lhes proporciona maior lucro, 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, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a elas próprias e respectivos prepostos.

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

Efetivamente, houvesse um mínimo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelante, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela instituição financeira, logo que inserida a respectiva senha, e antes de concretizada a operação.

Observe-se que, no dia 3.7.23, foi realizada contratação de mútuo denominada “BB Crédito Automático”, no valor de R\$ 12.500,00, seguida do pagamento de R\$ 3.300,45, R\$ 3.266,40 e R\$ 3.084,87, a título de “Impostos”, transferências por “pix” nas quantias de R\$ 499,99 e R\$ 499,98, além de gastos com cartão de crédito, no valor global de R\$ 10.651,69 – padrão típico de fraude (v. fls. 12/40).

E o banco apelado absolutamente nada trouxe aos autos para provar que tais operações estavam em conformidade com o perfil de uso da conta pela apelante (o que não se confunde, frise-se bem, com o limite de crédito do correntista).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo contrário, o extrato bancário trazido aos autos pela apelante demonstra que seu perfil de consumo era totalmente incompatível com as operações realizadas (v. fls. 26/28).

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 (são meus os destaques):

“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 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.” (Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24).

“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.” (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
FORNECEDOR DE SERVIÇOS – Novo
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. (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 instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Se é que existiu culpa por parte da apelante, consistente em ter fragilizado seus dados e senha de acesso à conta, o que se admite para argumentar, caberia a consideração de se tratar de comportamento culposo no mínimo escusável, até mesmo porque isso se deveu à ação do terceiro, estelionatário.

Aqui novamente tem lugar a lembrança de que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora.

Daí que a parcela de culpa da apelante, se é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que existiu, por não ser exclusiva, não afasta nem mitiga a responsabilidade civil do fornecedor de serviços apelante, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.

Merece acolhimento, portanto, o pedido de declaração de inexigibilidade das operações realizadas (empréstimo pessoal e cartão de crédito) e de restituição de eventuais valores indevidamente debitados da conta da apelante.

Apesar disso, uma vez pronunciada a inexistência jurídica do contrato de empréstimo, é de absoluto rigor restituir as partes ao estado anterior (CC, art. 182), o que significa dizer que a apelante, embora faça jus à restituição dos valores descontados indevidamente de sua conta, haverá, em contrapartida, de devolver a importância **efetivamente** revertida em seu favor (R\$ 1.848,31), já que, dos R\$ 12.500,00, apenas R\$ 10.651,69 foram transferidos para terceiros. Assim, tem-se que a apelante se beneficiou da importância de R\$ 1.848,31 (v. fls. 26/27).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O cálculo da restituição das parcelas debitadas da conta da apelante haverá de aplicar correção monetária desde as datas dos lançamentos a débito, segundo o índice estabelecido no art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela Lei 14.905/24.

Os juros de mora serão computados à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a nova redação da citada lei (Selic – IPCA), inclusive para o período anterior à sua vigência (Tema 1.368 do STJ) . Haverão de ser contados da data da citação, por se tratar se ilícito fundado em relação contratual.

Por seu turno, o valor a ser restituído pela apelante experimentará atualização monetária, segundo o mesmo índice acima estabelecido, desde a data do creditamento daquela importância em sua conta.

9. No tocante à indenização por dano moral, porém, não assiste razão à apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ora, o sofrimento experimentado pela apelante decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.

Assim, não é razoável atribuir ao banco responsabilidade por tal sofrimento.

Quando muito, seria o caso de cogitar da responsabilidade do apelado por danos morais, pela recusa no atendimento do pleito da cliente apelante.

Há de se considerar, porém, que essa recusa caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual, algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

10. Em suma: a r. sentença será parcialmente reformada, para acolhimento do pedido de declaração de inexistência de contratação do empréstimo consignado e das operações realizadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no cartão de crédito da apelante, e com a condenação do apelado a restituir os valores de eventuais prestações debitadas da conta da apelante, responsabilizando esta última, no entanto, pela restituição do valor efetivamente revertido em seu proveito, autorizada a compensação dos créditos recíprocos, até quanto se compensem – nos termos acima explicitados.

Anoto que a apelação não alude à dobra, muito embora tenha existido pedido nesse sentido. Daí que a questão não está sendo abordada nesta esfera recursal.

Recíproca a sucumbência, cada parte arcará com metade das despesas processuais, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários devidos ao advogado da apelante serão arbitrados em 10% sobre o proveito econômico obtido (valor atualizado das operações declaradas inexigíveis – contrato de empréstimo e compras no cartão de crédito); os honorários devidos ao advogado do apelado são arbitrados no mesmo percentual sobre a parcela do pedido não atendida (valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizados do que se pretendeu a título de indenização por danos morais e de dobra).

Parcialmente provido o recurso, não é caso de arbitramento de honorários recursais (Tema 1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).

Nesses termos, meu voto **afasta** as questões preliminares e **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator