



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265315

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003771-51.2024.8.26.0220, da Comarca de Guaratinguetá, em que é apelante BANCO BMG S/A, são apelados IRACI OROZIMBO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56818

Apelação nº 1003771-51.2024

Apelante: Banco BMG S/A

Apelados: Iraci Orozimbo da Silva e outros

Ação declaratória de inexistência de débito e reparação de danos materiais e morais - preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada - questão que se confunde com o mérito - golpe da falsa central de atendimento - autora vítima de transações fraudulentas - responsabilidade objetiva da instituição financeira - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - fortuito interno - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - devolução da quantia subtraída da conta da autora - danos material e moral configurados - indenizações mantidas - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **IRACI OROZIMBO DA SILVA** contra **BANCO BMG S/A**, **FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO** e **BANCO PAN S/A** buscando declaração de inexistência de débito e reparação de danos morais. Ao relatório de fls. 1.108/1.110, acrescenta-se que a ação foi julgada parcialmente procedente. O corréu BANCO BMG apelou alegando sua ilegitimidade passiva e a existência de um único contrato firmado entre as partes no ano de 2018. Alega que os contratos objeto destes autos foram firmados com os corréus BANCO PAN e FACTA FINANCEIRA, os quais deveriam ter evitado a fraude. Sustenta que a autora assumiu o risco ao realizar transferência a terceiros desconhecidos, e que houve culpa dela e de terceiro, o que afastaria o dever de indenização por danos morais. Pede o afastamento da condenação e, alternativamente, a redução do valor da indenização a título de danos morais, com correção monetária e juros de mora a partir do arbitramento e, quanto aos danos materiais, correção monetária a partir da condenação, e juros de mora, da citação válida. Com contrarrazões da autora e da FACTA FINANCEIRA, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que o banco apelante integra a cadeia de fornecimento de crédito e, além disso, o fraudador se valeu de dados da autora obtidos com o próprio apelante, o que demonstra sua pertinência na lide.

No mais, a autora narra, em sua petição inicial, que, em 29/06/24, recebeu uma mensagem no Whatsapp de um indivíduo que se identificou como funcionário do setor de cancelamento de cartões do BANCO BMG. Ele apresentou todos os dados pessoais da autora, bem como os dados de um contrato que a autora mantém com o banco apelante e que vem insistentemente tentando o cancelamento, tendo, inclusive, ajuizado um processo para esse fim.

Aduz que, na certeza de que se tratava de referido cancelamento, procurou seguir todo o trâmite apontado pelo preposto como necessário para tal, acreditando que estaria falando com um representante do Banco apelante, conforme troca de mensagens anexas, incluindo pagamento de boletos bancários e transferências via PIX.

Alega que verificou, posteriormente, em seu benefício previdenciário duas contratações desconhecidas, sendo um empréstimo consignado no valor de R\$ 12.544,88 (contrato 0080189707) e um cartão de crédito RCC (contrato 789121755), sendo o primeiro realizado pela FACTA FINANCEIRA em 01/04/24 e o segundo, pelo BANCO PAN em 03/07/24.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a existência de causa excludente de responsabilidade dos corréus BANCO PAN e FACTA FINANCEIRA, bem como que a autora foi vítima de indução a erro (vício de consentimento) por terceiro que se apresentou como representante do BANCO BMG levando-a a realizar as contratações questionadas.

Ainda que a apelada tenha seguido as orientações possibilitando a realização de transações por terceiro fraudador, contribuindo para a concretização do ato criminoso, não se olvide a falha na prestação do serviço do réu, tanto em razão da provável vulneração dos dados pessoais e bancários a terceiros, quanto em virtude da ausência de prévia e eficaz identificação das transações suspeitas.

Saliente-se que **“a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço”, e, “para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor”** (STJ, REsp 1995458-SP, Relatora Ministra

Nancy Andrichi, 3ª Turma, Data do Julgamento 09/08/22).

Ademais, ficou devidamente comprovado nos autos que a autora foi induzida a erro, influenciada por golpista que se fez passar por representante do BANCO BMG e, agindo sob a falsa premissa de cancelamento de contrato anterior, foi levada a formalizar novas contratações junto ao BANCO PAN e à FACTA FINANCEIRA, viabilizando a transferência dos valores para a conta de terceiros desconhecidos.

Tais fatos demonstram o vício que maculou os contratos e a origem da falha nos serviços que justificou a condenação do apelante, não havendo, outrossim, que se imputar responsabilidade aos corréus, uma vez que o fator determinante para o golpe foi a vulneração dos dados da autora pelo apelante, e não a mera formalização dos empréstimos solicitados junto às demais instituições.

Observe-se que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas.

Sobre o tema, Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”***.

A falha na prestação do serviço do réu, mais precisamente em seu sistema de segurança preventiva, bem como a ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro restaram caracterizadas, na espécie.

O art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for **exclusiva**:

“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”.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual ficou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI

FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:

'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)'

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis”.

Assim, ficam mantidos a determinação de anulação dos contratos firmados pela autora com as corrés, o cancelamento dos descontos realizados, bem

como a condenação do BANCO BMG ao pagamento dos danos materiais à autora, e o repasse, por ela, dos valores dos empréstimos aos corréus.

Cabível, ainda a indenização por danos morais.

A esse passo, inexistindo linhas exatas, *“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”* (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá *“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”* ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Por essas razões, reconhecido o dano moral, fica mantido o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado em Primeiro Grau, o que se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Quanto aos termos iniciais dos consectários, nada há que se alterar na r. sentença, que observou as Súmulas n^{os} 43 e 362 do STJ, e o art. 405 do Código Civil.

Destarte, é de rigor a não acolhida das razões recursais, majorando-se os honorários devidos pelo apelante, para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, conforme a base mencionada na sentença.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator