



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000743

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004945-85.2025.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado HOMERO OLIVEIRA DE ARRUDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 8 de janeiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1004945-85.2025.8.26.0309
Apelante: Banco do Brasil S/A
Apelado: Homero Oliveira de Arruda
Foro e vara de origem: Foro de Jundiaí/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação do Banco do Brasil S/A contra sentença que, em ação de indenização proposta por Homero Oliveira de Arruda, o condenou a restituir R\$ 95.559,67 decorrentes de duas transações fraudulentas, rejeitando preliminares de ilegitimidade passiva e denunciação da lide.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se houve falha na prestação do serviço bancário apta a gerar responsabilidade objetiva pelas operações fraudulentas.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação é de consumo e atrai responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 297 e Súmula 479 do STJ).

4. As operações impugnadas destoam significativamente do padrão de consumo do autor, exigindo mecanismos reforçados de segurança por parte do banco.

5. O bloqueio inicial e a posterior liberação indevida de transação já identificada como suspeita evidenciam falha do serviço.

6. A fraude configura fortuito interno, afastando culpa exclusiva da vítima.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

a) A instituição financeira responde objetivamente por fraude decorrente do golpe da falsa central de atendimento quando as operações são atípicas e o sistema interno identifica suspeita, mas falha na contenção.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 231, IX; 355, I; 487, I; CDC, art. 88; CC, art. 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479.

Os argumentos apresentados pelo requerido no seu recurso em que pretende, em suma, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva ou, quanto ao mérito, a reforma da sentença com a improcedência da ação já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“Vistos.

Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS ajuizada por Homero Oliveira de Arruda em face de Banco do Brasil S/A. Narra o autor, em síntese, que é correntista do banco réu e, em 28 de outubro de 2024, ao tentar realizar uma transferência de pontos de seu cartão de crédito para o programa Lívolo, encontrou dificuldades. Alega que, no mesmo instante, recebeu uma ligação de uma suposta central de atendimento, que o induziu a erro, fornecendo um código que, na verdade, se tratava de uma chave para transações fraudulentas. Em decorrência do golpe, foram efetuados dois pagamentos indevidos: um no valor de R\$ 38.559,67, destinado ao convênio "DAE ESTADO CEARÁ", e outro no valor de R\$ 57.000,00, a título de "CONVENIO ICMS DIVERSOS E-FISCO", este último lançado na fatura de seu cartão de crédito. Relata que contestou imediatamente as transações junto à instituição financeira, mas obteve parecer desfavorável ao ressarcimento. Sustenta a falha na prestação do serviço de segurança do banco réu, por se tratarem de operações atípicas e de alto valor, e invoca a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Requer a condenação do réu à restituição integral dos valores, totalizando R\$ 95.559,67, a título de danos materiais. Juntou documentos (fls. 12/43).

Citado, o réu apresentou contestação às fls. 66/79. Preliminarmente, arguiu sua ilegitimidade passiva, atribuindo a responsabilidade a fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Requereu a denunciação da lide à Secretaria da Fazenda do Ceará. No mérito, defendeu a inexistência de falha em seus sistemas de segurança, argumentando que as transações foram validadas mediante o uso de senhas pessoais e intransferíveis do autor. Sustenta a ocorrência de fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade, e a culpa exclusiva do consumidor, que teria fornecido seus dados a terceiros. Impugnou o pedido de inversão do ônus da prova e, ao final, pugnou pela improcedência do pedido. Juntou documentos (fls. 83/101 e 107/208). Houve réplica (fls. 214/218), na qual o autor arguiu, preliminarmente, a intempestividade da contestação e, no mérito, refutou as teses defensivas, reiterando os termos da inicial.

É o relatório.

DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto a matéria em debate é eminentemente de direito e os fatos relevantes já se encontram suficientemente comprovados pelos documentos coligidos aos autos.

Inicialmente, afastado a preliminar de intempestividade da contestação, arguida em réplica. Conforme certidão de fl. 65, a ciência da citação eletrônica pelo réu ocorreu em 11 de maio de 2025 (domingo). Nos termos do art. 231, IX, do Código de Processo Civil, o prazo para contestar inicia-se no quinto dia útil seguinte à confirmação. Assim, o prazo de 15 (quinze) dias úteis para a apresentação da defesa começou a fluir em 19 de maio de 2025, findando-se em 06 de junho de 2025, data em que a peça defensiva foi protocolada. Portanto, a contestação é tempestiva.

Rejeito, ainda, a preliminar de ilegitimidade passiva. A alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro confunde-se com o próprio mérito da causa e com ele será analisada. A pertinência subjetiva da lide é manifesta, uma vez que se imputa ao banco réu uma falha na prestação de seus serviços, estabelecendo-se entre as partes uma clara relação de consumo.

Indefiro também o pedido de denunciação da lide. Em se tratando de relação consumerista, a intervenção de terceiros que possa procrastinar o feito é vedada, em proteção à parte vulnerável da relação, nos termos do artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor.

Eventual direito de regresso do réu contra terceiros deverá ser exercido em ação autônoma. Superadas as questões processuais pendentes, passo ao exame do mérito.

No mérito, a pretensão autoral é procedente.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Nesse diapasão, a responsabilidade da instituição financeira por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, conforme Súmula 479 do STJ: "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 controvérsia cinge-se a definir se a fraude sofrida pelo autor configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, ou fortuito externo, decorrente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade do réu.

No caso em tela, o autor foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento".

Embora o réu alegue que as transações foram validadas com as credenciais pessoais do cliente, tal fato, por si só, não é suficiente para caracterizar a culpa exclusiva da vítima.

A sofisticação de tais golpes é notória, sendo os fraudadores capazes de espelhar as interfaces e procedimentos do banco, induzindo o consumidor a erro, fazendo-o crer que está em um ambiente seguro e oficial da instituição.

Ademais, as transações impugnadas, nos valores de R\$ 38.559,67 e R\$ 57.000,00, destoam manifestamente do perfil de consumo do autor, conforme se pode inferir dos extratos juntados aos autos. Operações de valores tão elevados e com destinatários atípicos (órgãos de arrecadação fiscal) deveriam acionar mecanismos de segurança mais rigorosos por parte da instituição financeira.

O ponto crucial que evidencia a falha do réu reside no fato, incontroverso, de que a própria instituição financeira identificou a transação de R\$ 57.000,00 como suspeita e procedeu ao seu bloqueio inicial. No entanto, mesmo após o autor ter contestado a outra transação fraudulenta de R\$ 38.559,67, ocorrida no mesmo contexto, o banco réu optou por reverter o bloqueio e lançar o débito na fatura do cartão de crédito do cliente, acrescido de encargos (fls. 2, 3 e 6).

Tal conduta demonstra a deficiência no sistema de segurança do réu, que, mesmo diante de um alerta interno de fraude e da contestação tempestiva do cliente, não adotou as cautelas necessárias para evitar o prejuízo.

A responsabilidade de fornecer um serviço seguro é inerente à atividade bancária, e a falha em barrar transações que fogem ao padrão do correntista caracteriza o fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Dessa forma, não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor, mas sim em falha na prestação do serviço bancário, que não proveu a segurança legitimamente esperada, permitindo a concretização da fraude.

Comprovados o dano (prejuízo financeiro de R\$ 95.559,67), a conduta falha do réu (deficiência nos sistemas de segurança) e o nexo de causalidade entre eles, impõe-se o dever de indenizar.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR o réu a pagar ao autor, a título de indenização por danos materiais, o valor de R\$ 95.559,67 (noventa e cinco mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e sessenta e sete centavos). O montante deverá ser corrigido monetariamente desde a data de cada desembolso pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), além de juros de mora a partir da citação. Os juros de mora serão calculados de acordo com o art. 406, do Código Civil, aplicando-se a modificação introduzida pela Lei n. 14.905/24.

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Na hipótese de interposição de recurso de apelação, inclusive adesivo, por não haver juízo de admissibilidade a ser exercido por este juízo, ante o que dispõe o artigo 1.010 do Código de Processo Civil, intime-se a parte contrária para apresentar contrarrazões no prazo de quinze dias e, oportunamente, remetam-se os autos ao Tribunal de Justiça de São Paulo."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios devidos pela parte requerida ao advogado da parte autora para 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora