



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000207440**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005077-31.2025.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A., é apelada MARIA DE FÁTIMA TUNIS DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

**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 aos recursos. 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), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1005077-31.2025.8.26.0637**

**Apelantes: Banco do Brasil S/A e Qi Sociedade de Crédito Direto S.a.**

**Apelado: Maria de Fátima Tunis de Lima**

**Comarca: Tupã - 1ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Luciano Brunetto Beltran**

**Voto nº 6293**

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória. Sentença de parcial procedência. Irresignação dos requeridos. Cerceamento de defesa. Inocorrência. “Golpe da falsa central de atendimento”. Fraudadores que, por mensagens via WhatsApp, induziram a autora à contratação de empréstimos e transferência de valores. Ausência de responsabilidade da instituição financeira. Culpa exclusiva da vítima, que não adotou as cautelas necessárias à realização de operações bancárias. Ilegitimidade passiva do corréu Banco do Brasil. Instituição financeira que não é responsável pela averbação ou exclusão de empréstimos consignados, mas apenas administra a conta bancária para disponibilização do benefício previdenciário à autora. Sentença reformada. Recursos providos.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença proferida a fls. 290/298, que julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência do contrato impugnado, condenando as rés, de forma solidária à restituição simples dos valores indevidamente descontados. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao rateio das custas e honorários.

O réu Banco do Brasil apela a fls. 308/335 requerendo a reforma da sentença. Sustenta a sua ilegitimidade passiva, afirmando que não guarda qualquer relação com a fraude alegada pela autora, na medida em que o contrato foi firmado com a ré QI Tech e o crédito foi disponibilizado e subtraído em conta administrada por instituição financeira terceira (Banco Bradesco).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 336/337) e respondido (fls. 364/383).

A ré QI Tech apela a fls. 350/360 requerendo a inversão do julgado. Sustenta a preliminar de cerceamento de defesa e requer a designação de audiência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para oitiva do depoimento pessoal da autora. No mérito, sustenta a regularidade da contratação do empréstimo e a culpa exclusiva da própria consumidora, que não adotou as cautelas necessárias à prevenção de golpes financeiros. Requer a autorização para compensação de valores e sustenta a necessidade de denunciação da lide ao terceiro Paulo Krause, beneficiário dos valores alegadamente subtraídos da conta da autora.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 361/362) e respondido (fls. 364/383).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, cabe pontuar que o depoimento pessoal da autora era mesmo dispensável no caso concreto, vez que as provas documentais constantes dos autos são suficientes para o adequado julgamento da lide.

Conforme se depreende do artigo 370, do CPC, ao magistrado incumbe o dever de avaliar a necessidade de dilação probatória, bem como indeferir as diligências inúteis ou protelatórias. Nesse sentido é o entendimento deste E. TJSP:

*AÇÃO DE DESPEJO POR FALTA DE PAGAMENTO C.C. COBRANÇA DE ALUGUÉIS E ACESSÓRIOS. Justiça gratuita deferida à ré, ora apelante. Apelação versa exclusivamente sobre cerceamento de defesa. Inocorrência de cerceamento de defesa. Princípio do livre convencimento do magistrado. Provas existentes nos autos que são suficientes para o convencimento do magistrado. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1129993-41.2021.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo César Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2023; Data de Registro: 24/10/2023)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, também o entendimento já consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça: "*O juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, ao constatar que o acervo documental é suficiente para manter seu entendimento*" (STJ - Resp 556368-SP. RECURSO ESPECIAL 2003/0099152-2, 2ª Turma, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, J. 23.10.2007, DJe 23.11.2007).

Com efeito, os documentos juntados aos autos se mostraram suficientes para o esclarecimento da matéria controvertida, possibilitando a formação plena de convicção.

Quanto à preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo Banco do Brasil, a matéria será analisada juntamente com o mérito.

Consta da inicial, em síntese, que a autora notou descontos mensais em seu benefício previdenciário, oriundos de dois contratos de empréstimo consignado supostamente firmados com a ré QI Tech, além do crédito de quantias em sua conta do Banco Bradesco, bem como a subtração de tais valores via TED. Afirma que registrou boletim de ocorrência e procurou auxílio junto ao Banco do Brasil, a fim de cessar os descontos incidentes sobre seus proventos, mas não obteve retorno favorável à sua solicitação.

Em réplica, a autora esclareceu as circunstâncias fáticas, afirmando que foi vítima de um golpe perpetrado por terceira pessoa que, se passando por funcionária do Banco BMG, enviou-lhe mensagens via WhatsApp para informar sobre a existência de um cartão de crédito em seu nome, que, caso cancelado, resultaria no ressarcimento de R\$ 7.000,00. Afirma que iniciou ligação de vídeo com a suposta funcionária e seguiu suas orientações, a fim de cancelar o suposto cartão e receber o crédito informado. Em seguida, notou o depósito de R\$ 10.000,00 em sua conta e, acreditando que a quantia fora depositada por engano pela BV Financeira, a autora restituiu o valor. Quanto aos valores do segundo empréstimo, de aproximadamente R\$ 19.000,00, afirma que remanescem em sua conta.

A r. sentença acolheu parcialmente os pedidos, sob o fundamento de que as rés não comprovaram a autenticidade do contrato após impugnação da consumidora.

Respeitado o entendimento do juízo *a quo*, a sentença merece reforma.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima, se passando por preposto da instituição financeira, e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com a apelada.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. O cliente do banco recebe ligação ou mensagem de falsário que, apresentando-se como preposto da instituição financeira, alega a ocorrência de transações suspeitas ou a existência de crédito ou benefício em favor do consumidor. Ato contínuo, o terceiro confirma dados e informações da vítima, que acaba por confiar no contato telefônico, fragilizando sua segurança bancária ao seguir demais orientações dos golpistas.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

No caso, os documentos apresentados em contestação pela corré QI Tech comprovam que os contratos (fls. 206/224 e 225/243) foram firmados em ambiente eletrônico, com informações de endereço IP, geolocalização, data e hora da contratação, e confirmados através de selfie tirada pela própria autora e escaneamento de seu documento de identidade, conforme bem se depreende dos documentos a fls. 244/245 e 253/254.

Ademais, a autora confirma ter efetuado a transferência TED impugnada.

Assim, pode-se concluir que as transações foram autorizadas pela própria requerente, que não adotou o nível de cautela esperado do homem médio, aceitando ajuda de terceiros desconhecidos para realizar transações bancárias e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferindo valores sem sequer conferir o destinatário dos pagamentos.

Agiu de forma absolutamente incauta, a autora, ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, tampouco apresentou discernimento quanto aos procedimentos que estava efetuando na oportunidade. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não se fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, tampouco atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

A demandante agiu de forma imprudente, o que caracteriza sua culpa exclusiva. No caso concreto, não há como admitir qualquer hipótese de responsabilidade, ainda que concorrente, com a instituição financeira.

Inexistem indícios ou elementos de provas do envolvimento da ré ou de seus prepostos nesta conduta ilícita. A autora agiu sem o mínimo cuidado, mesmo que de boa-fé, não havendo o que se falar em responsabilidade da QI Tech no caso concreto a justificar o acolhimento das indenizações pleiteadas.

Sobre o tema, confira-se a jurisprudência desta E. Corte:

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000513-66.2024.8.26.0597; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024)

APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E  
INDENIZATÓRIA Golpe da falsa central de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atendimento Sentença de procedência Recurso do banco réu Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada Mérito Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu Culpa concorrente Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes Danos morais não configurados Sentença reformada PROVIDO EM PARTE. (Apelação RECURSO Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024)

APELAÇÃO - CONTRATO BANCÁRIO - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - "GOLPE DA PORTABILIDADE" - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - Ação declaratória e indenizatória - Golpe da Portabilidade - Transferências via 'pix' em favor de terceiro - Ausência de falha na prestação do serviço - Culpa exclusiva do consumidor que não tomou as cautelas necessárias - Devolução dos valores descontados - Inexigibilidade - Não cabimento: - Não há que se cogitar em inexigibilidade de dívida, tampouco repetição de indébito, se houve comprovação de que eles são originários de relação jurídica havida entre as partes, já que devidamente contratados por biometria facial e documento pessoal, ausente, portanto, o nexó entre a atividade da empresa e o ilícito ocorrido, amoldando-se a situação à excludente decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros, prevista no inciso II, §3º, do artigo 14 do CDC. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008462-02.2023.8.26.0590; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024)

Por fim, quanto ao corréu Banco do Brasil, forçoso reconhecer sua ilegitimidade passiva, posto que não resta minimamente configurada sua participação nesta cadeia de eventos. Tendo a autora recebido suposta ligação de preposto do Banco BMG e constatado empréstimos descontados pela QI Tech, bem como a transferência de quantias depositadas em sua conta do Banco Bradesco, em nada houve participação do apelante.

A autora alega que o Banco do Brasil administra a conta corrente na qual são depositados os valores provenientes de sua aposentadoria e, portanto, a ele incumbia fazer cessar os descontos impugnados, ante a fraude noticiada pela consumidora.

Todavia, razão não lhe assiste. Há de se ressaltar que a hipótese dos autos não versa sobre empréstimo pessoal, com descontos em conta corrente, mas sobre empréstimo consignado, cuja averbação ou exclusão depende de ato exclusivo da instituição financeira credora (no caso, a ré QI Tech) e do INSS, a quem compete administrar e disponibilizar o valor líquido do benefício previdenciário na conta corrente do beneficiário.

Nesse contexto, o corréu Banco do Brasil não detém o poder de fazer cessar os descontos impugnados pela consumidora, vez que incidentes diretamente sobre a folha de pagamento, que não é por ele administrada.

Assim, não se verifica falha na prestação dos serviços ou qualquer outra circunstância que autorize a manutenção do banco apelante no polo passivo, motivo pelo qual é de rigor a sua exclusão da presente relação jurídica processual.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do réu Banco do Brasil S/A, para reconhecer a sua ilegitimidade passiva, e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da ré QI Sociedade de Crédito Direto S/A (QI Tech), para julgar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedentes os pedidos.

Diante do resultado proferido, de rigor a redistribuição do ônus sucumbencial. A parte autora ficará encarregada do pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, a ser repartido entre os patronos dos réus, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

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).

**RUI PORTO DIAS**

Relator