



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000331766

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005847-27.2023.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JOÃO CARLOS PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VIII (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), DANIEL ISSLER E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 780/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)
Apelação Cível nº 1005847-27.2023.8.26.0400 - processo digital
Apte: Banco do Brasil S/A
Apdo(a): João Carlos Pereira
Comarca: OLÍMPIA – 3ª Vara Cível
Juíza de 1º Grau: Dra. Maria Heloisa Nogueira Ribeiro Machado Soares

EMENTA: APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA (“FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”). Autor induzido por fraudadores mediante spoofing de número oficial do banco e videochamada simulando atendimento institucional. Realização de operações atípicas (empréstimos e PIX) destoantes do perfil do correntista. Responsabilidade objetiva da instituição financeira – falha na prevenção e detecção de transações incompatíveis com o padrão de consumo. Contribuição do consumidor ao fornecer senhas e token a terceiros. Culpa concorrente reconhecida (art. 945 CC). Indenização por danos materiais reduzida à metade dos prejuízos comprovados. Mantida a inexigibilidade da fatura do cartão. Honorários majorados em grau recursal. Recurso parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco em face da sentença que julgou parcialmente procedente o pedido formulado na inicial, confirmando a tutela provisória de urgência para declarar a nulidade das transações bancárias não reconhecidas pelo autor, declarar a inexigibilidade da fatura do cartão de crédito no valor de R\$ 49.999,59, bem como para condenar o réu à restituição dos valores pagos indevidamente pelo autor, a saber: R\$ 15.667,68 (empréstimos quitados) e R\$ 13.320,00 (transferências não reconhecidas), ambos acrescidos de correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação.

Inconformado, apela o réu Banco do Brasil (fls. 405/418) aduzindo, em síntese, a ilegitimidade passiva do banco apelante; a culpa exclusiva do apelado e, por fim, a inexistência de falha do banco na prestação dos serviços.

Com contrarrazões (fls. 441/462), subiram os autos para julgamento.

Recurso tempestivo e regularmente processado.

Os autos foram remetidos para julgamento virtual, por ausência de oposição.

É o relatório.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento do recurso interposto.

De início, afasta-se a alegada preliminar de ilegitimidade de parte trazida pelo réu em suas razões recursais, pois na condição de prestador de serviços bancários contratados pela parte autora, possui pertinência subjetiva para a causa.

Cumprido registrar que sendo o banco réu fornecedor de serviços bancários e a parte autora consumidor desses préstimos, a relação jurídica é de fato regida pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, parágrafo 2º, da Lei 8.078/1990.

Registre-se, ainda, que a Súmula nº 297 do C. STJ pacificou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, ao assentar que: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Incide, portanto, o microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial o princípio da vulnerabilidade do consumidor (CDC, art. 4º, inciso I), que, reconhecida no caso concreto como hipossuficiência técnica, autoriza a inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, inciso VIII, do mesmo diploma.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexos causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexos de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC.

No caso dos autos, o recurso merece parcial



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acolhimento.

A sentença, ao julgar parcialmente procedente o pedido, não atribuiu o peso necessário ao conjunto de circunstâncias que permeiam a fraude descrita nos autos.

Com efeito, o apelante narrou, de forma detalhada e coerente, que recebeu ligação, em 25/08/2023, proveniente de número idêntico ao da agência bancária onde mantém conta, o que lhe induziu a acreditar estar em contato com funcionário da instituição. Esse mecanismo - a clonagem ou spoofing de linhas telefônicas oficiais de instituições financeiras - é fato de conhecimento notório no atual cenário de fraudes digitais e bancárias, constituindo modalidade de estelionato especialmente insidiosa precisamente porque suprime do consumidor médio qualquer razão objetiva para desconfiar do interlocutor.

Segundo o autor, ora apelado, foi informado que uma transação suspeita em sua conta no valor de R\$ 5.000,00 havia sido realizada e que ele deveria dirigir-se até o terminal de autoatendimento da agência mais próxima, com urgência. O autor informou que não era possível no momento, considerando que estava em horário de trabalho. No entanto, foi agendado seu comparecimento em uma agência de autoatendimento para o mesmo dia, às 19h30. Sustenta o autor que, na sequência, recebeu mensagem por WhatsApp indicando o protocolo do referido atendimento.

No dia e horário determinado, o autor se dirigiu à central de autoatendimento e recebeu a prometida ligação de vídeo pelo WhatsApp, do número (61) 3550-4883, objetivando, segundo informado, de finalizar o procedimento de alteração de senhas. Narra o autor que na referida ligação, sua interlocutora tratava-se de mulher assentada de frente a uma mesa, com fones de ouvido e microfone, usando camisa social e crachá contendo o logotipo do Banco do Brasil. Ela lhe informou que se tratava da conclusão da alteração e desbloqueio de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

novas senhas e solicitou que o autor alternasse a câmara do celular para a tela do caixa eletrônico a fim de dar início ao passo-a-passo necessário.

A ligação teria durado entre 40 minutos e 1 hora e, segundo o apelado, precisou mudar de caixa eletrônico por duas vezes, diante da ocorrência de erro de leitura do cartão.

No dia 28/08/2023, ao tentar acessar o aplicativo do Banco do Brasil, constatou que sua “nova senha” não funcionava, oportunidade que entrou em contato com o banco e foi solicitado que se dirigisse à uma agência bancária, onde foi constatada a fraude.

Foi registrado boletim de ocorrência (fls. 33/34).

Pois bem.

Importante rememorar que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras em casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que somente o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor, induzindo-o a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros de fato corresponde a uma falha de segurança, que, por sua vez, legitima a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, constato que o apelado, convencido de que falava com uma atendente do Banco do Brasil, diante de possível acesso em sua conta bancária, atendeu determinação do fraudador e na agência de autoatendimento, mediante vídeo ligação, permitiu o acesso à senha e token, o que deu ensejo à realização das operações financeiras.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, se houve vulneração ao sistema do banco, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária do autor ao franquear acesso a informações sigilosas, tais como senhas e token, sabidamente intransferíveis.

Ora, a credulidade do autor não se limitou ao fornecimento de dados sigilosos. Bastava singela conferência de seu extrato a fim de perceber que não havia qualquer compra desconhecida em seu cartão - a própria premissa do golpe, qual seja, a suposta transação suspeita de R\$ 5.000,00, poderia ter sido desmentida com um simples acesso ao saldo, o que, por si só, deveria ter suscitado dúvida razoável sobre a legitimidade do contato.

No entanto, não obstante todo o expendido quanto à conduta imprudente e negligente do apelado, que efetivamente concorreu de forma determinante para a consumação do golpe, impõe-se reconhecer que também houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira requerida, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Com efeito, embora a parte autora tenha fragilizado deliberadamente os mecanismos de segurança, não se pode olvidar que o banco réu possui dever legal e contratual de implementar sistemas eficientes de detecção e prevenção de fraudes, notadamente quando se trata de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil histórico de utilização da conta pelo correntista.

Conforme demonstrado nos autos, e incontroverso entre as partes, a conta do autor apresentava movimentação financeira modesta até o dia dos fatos. Os extratos bancários acostados às fls. 35/39 comprovam que o correntista realizava operações de pequeno valor, típicas de pessoa que utiliza a conta bancária apenas para recebimentos eventuais e pagamentos básicos.

Do mesmo modo, o valor da fatura de cartão

de crédito do autor, extrapola em muito a média de gasto mensal, conforme documentos de fls. 40/41.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do correntista:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Caso peculiar em que a autora idosa foi orientada pelos fraudadores a comparecer a agência bancária e lá foi atendida pela preposta da ré. Caberia a ré esclarecer com detalhes a narrativa da autora. A ré sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Além disso, verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucos minutos, foram efetuados a contratação de três empréstimos nos valores de R\$ R\$ 27.960,00, de R\$ 4.744,00 e de R\$ 474,00, totalizando R\$ 33.178,00. E ainda, os fraudadores efetuaram quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 4.700,00, de R\$ 41,00, de R\$ 5.250,00 e de R\$ 10.000,00. Bem como duas recargas de celular de R\$ 100,00 e de R\$ 130,00. Ressalte-se que os três empréstimos foram firmados em menos de 15 minutos. Este fato por si só já causaria estranheza e

suspeitas. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) inexigibilidade dos contratos de empréstimos, (ii) devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039610-10.2022.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025; Data de Registro: 04/07/2025)

Apelações Cíveis. Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil da correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recursos não providos. (TJSP;

Apelação Cível 1037544-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)

Relevante notar que a instituição financeira apelante não negou que sua linha telefônica tenha sido clonada ou que o número utilizado pelos fraudadores fosse idêntico ao do canal oficial da agência. Limitou-se a sustentar, genericamente, que o autor teria agido com negligência ao fornecer seus dados.

Essa ausência de impugnação específica empresta verossimilhança considerável à versão apresentada pelo apelante, tornando plausível a narrativa de que o elemento deflagrador do dano foi, ao menos em parte, a vulnerabilidade do sistema de comunicação da própria instituição, ou a inércia desta em alertar seus clientes sobre essa modalidade de golpe de forma eficaz e preventiva.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos riscos inerentes à sua atividade, o que abrange não apenas as falhas nos sistemas internos de segurança, mas também a insuficiência das medidas de prevenção a fraudes que se valem da identidade visual e dos canais de comunicação oficiais do banco para ludibriar consumidores. Quando um terceiro mal-intencionado se vale exatamente da credibilidade construída pela instituição - seu nome, seu número de telefone, sua linguagem corporativa - para enganar o correntista, não se pode afirmar que o banco é alheio ao evento danoso. Há, nessa dinâmica, uma exploração parasitária da confiança que o próprio banco cultivou junto ao seu cliente, e a ausência de mecanismos efetivos para coibir esse aproveitamento ilícito integra o risco do negócio bancário.

Todavia, a análise do caso não permite concluir que a conduta do apelado foi irrelevante para a consumação do prejuízo. O fornecimento ou utilização enganosa de senhas, e demais dados

sensíveis a terceiros - ainda que apresentados sob vestes de aparente legitimidade - representa comportamento que foge ao padrão mínimo de cautela esperado do consumidor de serviços bancários na atualidade. As campanhas institucionais de conscientização, amplamente difundidas nos últimos anos, tornaram de conhecimento geral a orientação de que instituições financeiras jamais solicitam senhas ou códigos de segurança por telefone. A adesão do apelado à solicitação dos fraudadores, mesmo diante desse contexto de ampla divulgação, configura conduta que concorreu de forma relevante para a realização do dano.

Essa concorrência de causas, a falha do banco em prevenir a exploração fraudulenta de sua identidade e a negligência do consumidor ao fornecer dados sigilosos, conduz naturalmente à solução da culpa concorrente, com a consequente redução da indenização material à metade do valor efetivamente comprovado nos autos.

Essa solução guarda proporcionalidade com a participação de cada polo no encadeamento causal e evita tanto a total isenção da instituição financeira, que seria injusta diante da falha demonstrada, quanto a integral responsabilização do banco, que seria igualmente inadequada diante da contribuição ativa da vítima para o resultado.

Assim, dou parcial provimento ao recurso para condenar a instituição financeira apelante ao pagamento de indenização por danos materiais correspondente à metade do prejuízo comprovado nos autos em relação aos PIX e empréstimos efetuados (valor de R\$ 15.667,68 – empréstimos e R\$ 13.320,00 – PIX e transferência Pay2free), valores corrigidos e com juros legais da data do fato danoso, ou de cada desembolso, considerados os termos da Súmula 54 do E. STJ e declarar a inexigibilidade dos valores contestados pelo autor na fatura do cartão de crédito.

Diante do provimento parcial do recurso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com redução pela metade do montante indenizatório em razão de culpa concorrente, mantém-se a condenação do réu ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios em favor do autor, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação remanescente, já computada a redução pela metade (CPC, art. 85, § 2º). O autor, por seu turno, arcará com honorários de 10% sobre o pedido a maior, e metade das custas.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, fica expressamente declarada a inexistência de vulneração a todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais evocadas, em conformidade com o preconizado nas Súmulas 282 do E. STF e Súmula 211 do E. STJ.

Na hipótese de interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Pelo exposto, **dou provimento parcial** ao recurso.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator