



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000209652

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007561-95.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante ANGELA MARIA LEITE FERREIRA PONCE.

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: **Não conheceram do recurso da autora, e deram provimento em parte ao recurso do réu. 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), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1007561-95.2023.8.26.0020

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Banco do Brasil S.A. e Ângela Maria Leite Ferreira Ponce

5ª Vara Cível - Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó

Juíza prolatora: Dra. Mariana Horta Greenhalgh

VOTO Nº 5732

APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE CONCORRENTE.

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes.

Recurso da autora. Pedido de gratuidade condicionado à comprovação de hipossuficiência. Inércia da parte recorrente. Ausência de pressuposto objetivo de admissibilidade. Deserção configurada. **Recurso não conhecido.**

Recurso do réu. **Alegações de ausência de interesse processual e ilegitimidade passiva.** Instituição integrante da cadeia de fornecimento. Existência de pretensão resistida. Preliminares afastadas.

Culpa concorrente configurada. Fraude eletrônica praticada mediante engenharia social, com contratação automática de crédito, utilização de limite de cheque especial e transferências sucessivas de valores elevados, em curto lapso temporal. Movimentações manifestamente atípicas, incompatíveis com o histórico da conta. Liberação abrupta de crédito seguida de imediata dispersão dos recursos, sem acionamento de mecanismos antifraude. Falha na prestação do serviço caracterizada. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fortuito interno reconhecido. Autora que, embora vítima do ardil, contribuiu para o resultado ao manter contato com terceiros e adotar conduta facilitadora do acesso indevido. Incidência do artigo 945 do Código Civil. Limitação da responsabilidade da instituição financeira a 50% dos prejuízos decorrentes da fraude.

Apelo da ré provido em parte para reconhecer a culpa concorrente e limitar os efeitos patrimoniais da condenação à metade dos prejuízos, mantidos, no mais, os termos da sentença. Redistribuição proporcional da sucumbência.

RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO E DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito em dobro e de indenização por dano moral e material, julgados pela r. sentença de fls. 227/229, preferida nos seguintes termos: “Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao reembolso do valor pago de R\$ 3000,15 e R\$ 9,70 com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora da citação. Declaro, ainda, a inexigibilidade do empréstimo de R\$ 28.634,00 e do limite do cheque especial de R\$ 1500,00, e encargos relacionados, devendo o réu se abster de efetuar sua cobrança. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação. E condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre a diferença entre o valor pretendido e o apurado como devido, à luz da fundamentação supra, por representar a derrota objetiva experimentada.”.

Recorreu o réu (fls. 234/255), aduzindo, preliminarmente, ausência de interesse processual da autora e ilegitimidade passiva, sob o argumento de inexistência de conduta ilícita imputável à instituição financeira, com atribuição exclusiva dos fatos a terceiros. Sustentou inexistência de falha na prestação do serviço, asseverando que as operações contestadas — contratação de empréstimo, utilização de limite de cheque especial e transferências — ocorreram mediante uso regular de cartão original e senha pessoal, circunstância apta a afastar o nexo causal e a responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Alegou culpa exclusiva da consumidora, por fornecimento de dados e credenciais a fraudadores, caracterizando fortuito externo, com inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Defendeu a validade das transações realizadas antes do bloqueio dos acessos, a impossibilidade de restituição dos valores e de declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como a ausência dos pressupostos da responsabilidade civil. Requereu, ao final, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acolhimento das preliminares ou, subsidiariamente, a reforma integral da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com o devido recolhimento do preparo (fls. 260/261 e 364/365).

Recorreu a autora (fls. 286/307), aduzindo ter sido vítima de fraude bancária (“falsa central de atendimento”), com realização de transferências, contratação indevida de empréstimo e utilização de cheque especial, em operações incompatíveis com seu perfil. Sustentou falha na prestação do serviço, por ausência de mecanismos eficazes de prevenção a transações atípicas, requerendo o afastamento da culpa concorrente reconhecida em sentença e a responsabilização integral da instituição financeira, com restituição total dos prejuízos. Em preliminar, postulou concessão da justiça gratuita. Alegou responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno, apontou omissão quanto à majoração das astreintes diante do descumprimento da tutela provisória e pleiteou condenação por danos morais em razão da negativação indevida e do abalo de crédito, além da majoração da verba honorária.

Por despacho de fls. 354/355, determinou-se a intimação da autora para comprovar a alegada hipossuficiência financeira, mediante juntada da documentação especificada, como condição para apreciação do pedido de gratuidade da justiça, sob pena de deserção. O prazo transcorreu sem qualquer manifestação, conforme certidão de fls. 366.

Apresentada contrarrazões por ambas as partes (fls. 308/314 e 319/346), pelo desprovimento do recurso da parte adversa.

É o relatório.

Registra-se, inicialmente, o **não conhecimento** do recurso interposto pela autora, diante da ausência de recolhimento do preparo recursal, apesar de regularmente intimada para complementação, circunstância



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suficiente para caracterização da deserção, nos termos do artigo 1.007, §2º, do Código de Processo Civil.

A alegação de ausência de interesse processual não subsiste. A pretensão deduzida em juízo recai sobre declaração de inexigibilidade de obrigações lançadas em nome da correntista e sobre restituição de valores debitados em decorrência das operações impugnadas, providências não satisfeitas na esfera administrativa, circunstância suficiente para caracterização de necessidade e utilidade da tutela jurisdicional.

Também não procede a arguição de ilegitimidade passiva. A instituição financeira figura como fornecedora do serviço bancário, administra a conta corrente, disponibiliza produtos de crédito e limites vinculados à relação contratual, além de operar o ambiente transacional no qual se realizaram as operações contestadas. A controvérsia envolve falha de serviço bancário e riscos inerentes à própria atividade desenvolvida, de modo a atrair legitimidade do réu para responder pela demanda.

No mais, a controvérsia devolvida a esta instância envolve responsabilidade da instituição financeira por operações realizadas mediante fraude, com contratação de crédito automático, utilização de limite de cheque especial e transferências bancárias relevantes, praticadas em sequência e em curto lapso temporal, além da definição da extensão dos efeitos patrimoniais decorrentes.

O acervo probatório evidencia a ocorrência do golpe conhecido como “falsa central de atendimento” e a efetiva realização das operações impugnadas, circunstâncias incontroversas. Verifica-se, ainda, completa dissociação entre as movimentações e o padrão histórico da conta da autora, até então restrito a transações ordinárias e valores modestos, com liberação abrupta de crédito e imediata dispersão quase integral dos recursos na mesma data.

Os documentos revelam contratação de crédito automático no valor de R\$ 28.634,00, seguida, ainda no mesmo dia, de sucessivas tentativas de transferência no montante de R\$ 19.900,00, culminando na efetivação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de transferências de R\$ 19.900,00 e R\$ 7.500,00, em intervalo temporal exíguo, dinâmica típica de esvaziamento fraudulento da conta, suficiente, por si só, para exigir imediato acionamento de mecanismos antifraude, providência inexistente no caso concreto.

Nessas circunstâncias, subsiste defeito na prestação do serviço bancário.

A atividade das instituições financeiras insere-se no âmbito das relações de consumo, atraindo incidência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de falha do serviço. Excludente fundada em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro demanda prova robusta, cujo ônus recai sobre o réu.

No caso, o banco comprovou formalização eletrônica do contrato e registro contábil das operações, porém deixou de demonstrar regularidade da manifestação de vontade da correntista, limitando-se à juntada de documentos padronizados, sem evidenciar acionamento efetivo de mecanismos antifraude diante de operações manifestamente atípicas.

Os próprios extratos indicam liberação automática de crédito relevante, seguida de transferências vultosas em sequência, sem contenção preventiva ou contato prévio com a titular da conta, apesar da evidente incompatibilidade das operações com o histórico de utilização.

Incumbe à instituição financeira monitorar movimentações fora do padrão e adotar providências imediatas destinadas a impedir consumação de fraudes, seja por bloqueio cautelar das transações, seja por confirmação direta da autenticidade dos comandos. A omissão nesse dever caracteriza defeito do serviço e insere o evento no âmbito do fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária digital.

A tese recursal de fortuito externo não prospera.

De outro lado, também não se pode desconsiderar a conduta da autora, induzida por engenharia social, com manutenção de contato com

terceiros apresentados como prepostos da instituição financeira e adoção de comportamento apto a contribuir para viabilização do golpe. Ainda sem prova técnica de fornecimento consciente de senhas, subsiste atuação facilitadora do acesso indevido, em contexto amplamente divulgado de fraudes semelhantes, circunstância indicativa de inobservância do dever mínimo de cautela.

Configura-se, assim, hipótese típica de culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil.

O evento danoso resultou da conjugação de dois fatores: fragilidade dos mecanismos de segurança da instituição financeira e conduta da consumidora, ainda sob indução fraudulenta. Nessas condições, impõe-se repartição equitativa do prejuízo, segundo grau equivalente de contribuição, o qual, no caso concreto, revela-se paritário.

A solução juridicamente adequada consiste na distribuição das consequências patrimoniais do ilícito em proporção equivalente entre as partes.

Sob essa perspectiva, a repartição deve incidir sobre a integralidade dos efeitos econômicos do evento, abrangendo valores transferidos e efetivamente desembolsados, montante contratado a título de crédito automático, utilização do limite de cheque especial e encargos correlatos, limitando-se a responsabilidade da instituição financeira a cinquenta por cento desses valores, cabendo à autora suportar a parcela remanescente, observada a compensação.

Essa solução harmoniza o julgado, impede enriquecimento sem causa e reflete, com maior precisão, o grau de contribuição de cada litigante para o resultado danoso.

A pretensão recursal do réu, voltada à exclusão total de responsabilidade, não encontra amparo no conjunto probatório, assim como não se revela juridicamente adequada transferência integral do ônus econômico à instituição financeira, diante da participação da autora na dinâmica do golpe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Impõe-se, portanto, reconhecimento de culpa concorrente em proporção igualitária, com repartição pela metade de todos os efeitos patrimoniais decorrentes da fraude, mantido afastamento da indenização por dano moral.

Diante do exposto, **NÃO SE CONHECE** do recurso da autora, por deserção, e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, apenas para adequar os efeitos patrimoniais da condenação ao reconhecimento de culpa concorrente em grau equivalente, a fim de limitar a responsabilidade do réu a cinquenta por cento dos prejuízos decorrentes da fraude, compreendendo valores transferidos, montante contratado a título de crédito automático, utilização do limite de cheque especial e encargos correlatos, mantidos, no mais, os demais termos da r. sentença.

Em razão do parcial acolhimento do recurso do réu, impõe-se a redistribuição da sucumbência. As custas e despesas processuais serão repartidas à metade. Ficam fixados honorários advocatícios, com fulcro no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, em 10%, devidos pelo réu, incidentes sobre o valor atualizado da condenação. Quanto à autora, honorários devidos em igual percentual, incidentes sobre a somatória da diferença entre o valor pretendido a título de restituição e aquele ora reconhecido e do importe postulado a título de reparação por dano moral.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora