



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299806

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007710-59.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante JANETE CONCEIÇÃO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BTG PACTUAL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 53266
APELAÇÃO: 1007710-59.2025.8.26.0590
COMARCA: SÃO VICENTE – 2ª VARA CÍVEL
APTE.: JANETE CONCEIÇÃO SILVA
APDO.: BANCO BTG PACTUAL S.A
JUIZ 1º GRAU: THAIS CRISTINA MONTEIRO COSTA NAMBA

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA FRAUDULENTA. OPERAÇÃO ATÍPICA AO PERFIL DO CLIENTE. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. **Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais decorrentes de fraude bancária. A autora, pessoa idosa, teve subtraído de sua conta o montante de R\$ 52.000,00 por meio de transferência via aplicativo, após ser vítima de golpe aplicado por terceiros. A decisão de primeiro grau considerou a existência de culpa exclusiva da vítima e fortuito externo. A recorrente sustenta a falha na prestação do serviço, alegando que a movimentação vultosa era incompatível com seu histórico e que a instituição financeira não adotou mecanismos de segurança eficazes para bloquear a operação atípica. II. Questão em discussão**
2. **A questão em discussão consiste em saber se: (i) a realização de transferência bancária em montante elevado e destoante do perfil do consumidor configura falha na prestação do serviço por violação ao dever de segurança; (ii) a atuação de terceiros (golpe/estelionato) constitui fortuito externo ou interno à atividade bancária; e (iii) é devida a reparação integral dos danos materiais sofridos. III. Razões de decidir**
3. **Incidência do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos decorrentes de vício ou falha na segurança do sistema (art. 14, CDC).**
4. **O risco da atividade econômica bancária compreende a prevenção de fraudes. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno, conforme consolidado na Súmula nº 479 do STJ e no julgamento do REsp nº 1.197.929/PR (Tema Repetitivo 466).**
5. **Configura falha na prestação do serviço a omissão da instituição financeira em não detectar e bloquear transação flagrantemente atípica e incompatível com o perfil de consumo e histórico da correntista, especialmente em se tratando de consumidora idosa e hipervulnerável.**

6. **A ausência de mecanismos de verificação adicional (como biometria facial ou confirmação ativa) para operações de alto valor rompe o dever de segurança esperado, afastando a excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. IV. Dispositivo e tese**
7. **Recurso provido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, configurando fortuito interno. 2. A realização de operações financeiras que destoam ostensivamente do perfil de consumo do cliente impõe ao banco o dever de segurança de monitoramento e bloqueio preventivo, sob pena de responder pela falha no serviço."**

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 8.078/1990 (CDC), art. 14, § 3º, II; CC/2002, arts. 389, 405 e 406; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.197.929/PR (Tema 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.08.2011; STJ, REsp nº 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, j. 09.08.2022.

1.- Trata-se de Apelação interposta por Janete Conceição Silva contra a sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais em razão de transferência bancária fraudulenta realizada por terceiros via aplicativo de celular. A magistrada, Doutora Thais Cristina Monteiro Costa Namba, após afastar as preliminares, fundamentou que o evento decorreu de culpa exclusiva da consumidora e fortuito externo, inexistindo falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. A Autora foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Apela a Autora (fls. 224/238), apontando a responsabilidade objetiva do Réu e a falha na prestação do serviço por permitir movimentação de R\$ 52.000,00. Sustenta que a transação é atípica e incompatível com o padrão de uso da conta, que era destinada exclusivamente a investimentos e apresentava histórico de movimentações reduzidas. Argumenta que o banco não adotou camadas adicionais de segurança, como biometria facial ou confirmação ativa, para validar o vultoso

montante. Refuta a premissa de que teria fornecido voluntariamente seus dados e senhas, alegando que houve coação psicológica e subtração do aparelho celular. Requer a reforma da decisão para a restituição integral do valor ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente com a redistribuição proporcional do prejuízo.

É o relatório.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e respondido.

É o relatório.

2.- Assiste razão à apelante.

Respeitado o entendimento da MM. Magistrada, a sentença comporta reforma.

Com efeito, foi realizada operação em elevado montante de uma única vez (fls. 21), destoantes do perfil da cliente, sem qualquer verificação de segurança pela ré e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para os recursos repetitivos:

“RECURSO ESPECIAL - REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.)

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Em acréscimo, deve-se considerar que a autora, ao que se pode interpretar da leitura dos autos, especialmente do Boletim de Ocorrência de fls. 178/179, foi vítima de golpe aplicados por experientes estelionatários, que se aproveitaram tanto da notória hipossuficiência da apelante quanto de sua idade, razão pela qual impõe-se, também, reconhecer especial proteção da lei por sua condição de idosa e consumidora.

Neste sentido, trago ementa do E. Superior Tribunal de Justiça, da lavra da E. Min. Nancy Andrighi, proferida em caso análogo. Veja-se:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE

SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.
2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.
3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.
4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.
5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.
6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.
7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

8. 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.

9. 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.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.) (g.m.)

Do voto que originou a ementa acima, extrai-se o seguinte trecho:

25. Quando estelionatários estão na posse de dados do cartão de uma vítima, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curtíssimo período de tempo e em valores elevados, de forma que, em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor.

26. Neste sentido, para a prestação adequada do serviço, a instituição financeira deve zelar pela segurança. Assim, é seu dever alertar os correntistas de forma eficaz sobre movimentações estranhas em sua conta, podendo até mesmo, por precaução, levar ao bloqueio do cartão até que se confirme a autenticidade das

transações.

Assim, reforma-se a sentença para o fim de julgar procedente a ação e, em consequência, **condenar** o réu ao pagamento da quantia de R\$ 52.000,00 (cinquenta e dois mil reais), a título de danos materiais, quantia esta que será corrigida monetariamente a partir do evento danoso e com juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC, por tratar-se de descumprimento de obrigação contratual da ré (dever de segurança). A correção monetária deve ser calculada pela variação do IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único do CC), e os juros de mora incidirão à taxa legal, que corresponde à variação da SELIC deduzido o IPCA/IBGE (art. 406, § 1º c.c. art. 389, par. único, ambos do Código Civil, com a redação alterada pela Lei nº 14.905/24).

Em razão do provimento do recurso da autora, condena-se o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e 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.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso, nos termos

¹ STJ, 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator