



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

**Registro: 2026.0000033654**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007857-92.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA DE FATIMA DE LIMA PENA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JORGE TOSTA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1007857-92.2024.8.26.0405**

**Apelante: Banco do Brasil S/A**

**Apelado: Maria de Fatima de Lima Pena**

**Origem: Foro de Osasco/8ª Vara Cível**

**Juiz de 1ª instância: Gilvana Mastrandéa de Souza**

**Relator: JORGE TOSTA**

**Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado**

**Voto nº 12369**

*Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Inconformismo da instituição financeira requerida – Não acolhimento – Impugnação à justiça gratuita que não se conhece, porquanto a autora não é beneficiária da gratuidade - Relação de consumo entre as partes – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos moldes da Súmula 297 do C. STJ – Verossimilhança das alegações iniciais e hipossuficiência da autora que justificam a inversão do ônus da prova – Golpe da falsa central de atendimento – Culpa concorrente da autora ao fornecer dados sensíveis a terceiro fraudador que não afasta a responsabilidade da instituição financeira, ante a existência de defeito do serviço, consistente na falha de segurança ao deixar de bloquear transações que destoam completamente do perfil de utilização da autora – Declaração de inexigibilidade das transações que deve ser mantida – Pretensão de retorno ao “status quo ante” – Descabimento, porquanto os valores emprestados e creditados na conta da autora foram subtraídos pelos agentes criminosos - Sentença mantida – RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO.*

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 230/241, integrada pela decisão de fls. 256/258, cujo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

relatório ora se adota, da lavra da douta Juíza de Direito Dra. Gilvana Mastrandéa de Souza, da 8ª Vara Cível da Comarca de Osasco, que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos morais e materiais, julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 144391992, no valor de R\$ 30.000,00, condenando, ainda, a ré à devolução dos valores em questão, de forma simples. Pela sucumbência recíproca, cada uma das partes foi condenada ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados para pagamento pela autora, no importe de 10% de sua parcela de sucumbência (R\$ 59.950,00) e, pela ré, em 10% do proveito econômico (R\$ 90.317,43)

Apela a instituição financeira requerida BANCO DO BRASIL S.A. (fls. 263/291), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **a)** que a justiça gratuita deve ser revogada, eis que a autora não comprovou necessitar do benefício; **b)** que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, porquanto não participou da fraude da qual a autora foi vítima; **c)** inexistiu falha na prestação dos serviços por parte da apelante, sendo que a própria autora reconheceu na exordial que compartilhou informações sensíveis com os golpistas, tendo sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, afigurando-se desproporcional a condenação da instituição financeira por questões que estão fora da sua esfera de atuação; **d)** em relação ao fundamento de que as operações fogem do perfil de consumo da autora, afirma que em nenhum momento se comprometeu a fiscalizar ou controlar as operações bancárias dos clientes; **e)** tece considerações sobre o procedimento denominado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

mecanismo especial de devolução (MED), destacando que a efetividade da medida depende da disponibilidade dos valores; **f)** invoca as excludentes de responsabilidade, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e, ainda, a ocorrência de fortuito externo, concluindo pela inaplicabilidade da Súmula nº 479 do C. STJ e pela exigibilidade dos débitos; **g)** sustenta a necessidade de retorno ao *status quo ante*, de modo que, caso mantido o reconhecimento de inexigibilidade dos empréstimos, ordene-se à autora que devolva os valores creditados em sua conta; **h)** invoca a inaplicabilidade da regra que estabelece a inversão do ônus da prova; **i)** por fim, requer que os honorários advocatícios de sucumbência sejam carreados em integralidade à autora.

Recurso tempestivo.

Contrarrazões às fls. 338/348 pelo improvimento do apelo.

Pela decisão de fls. 353, este Relator ordenou a complementação do preparo recursal, o que foi atendido às fls. 356/358.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual.

**É o relatório.**

**VOTO.**

De saída, **DEIXO DE CONHECER** a impugnação à justiça gratuita, porquanto a autora não é beneficiária da gratuidade, conforme consignado na sentença a fls. 231.

O recurso não merece provimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

De início, observo que a autora é destinatária final dos serviços prestados pelo banco apelante, de modo que está perfeitamente caracterizada a relação de consumo entre as partes, a atrair a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e, bem assim, a inversão do ônus da prova, tal como previsto no art. 6º, VIII, do CDC. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

O caso se submete, portanto, às regras consumeristas, por força da Súmula 297 do C. STJ que dispõe que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

As partes mantêm vínculo contratual por meio do qual o banco se compromete a administrar a conta de titularidade de seus clientes, na qual estes aportam e mantêm quantias em dinheiro. E, à evidência, a prestação dos serviços em questão pressupõe a realização das transações em ambiente seguro.

Assim, imputando à parte demandada falha neste quesito, sobressai a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda. Não há que se falar, portanto, em ilegitimidade passiva da instituição financeira recorrente.

Ainda que a apelante afirme que a inversão do ônus da prova não se aplique ao caso em testilha, é certo que as alegações da autora são verossímeis e ela é a parte hipossuficiente da relação contratual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

A autora afirma que recebeu ligação de terceiro fraudador, que se identificou como preposto da instituição financeira e lhe alertou acerca da ocorrência de fraude em sua conta e, para obstar a continuidade das movimentações, deveria seguir as instruções seguintes, fornecendo dados sensíveis de sua conta.

É certo que a autora forneceu sua senha a terceiro fraudador, no tão conhecido e surrado “golpe da falsa central de atendimento”.

Mas também houve falha da instituição financeira-ré ao deixar de bloquear referidas transações, as quais destoavam completamente do perfil de utilização da autora, possibilitando a realização de numerosas operações financeiras (cinco resgates LCI, três empréstimos e duas TEDS), cabendo destacar que os empréstimos foram concedidos em absoluta inobservância das balizas legais aplicáveis à espécie.

Isso porque os valores tomados nos empréstimos consignados (R\$ 30.000,00, R\$ 1.700,00 e R\$ 1.739,37) superam, e muito, o valor do salário de benefício da autora (R\$ 5.017,89 – fls. 24), em absoluta contrariedade à regra que somente permite o comprometimento de 30% ou 35% da renda, conforme o caso.

A tentativa do banco de transferir integralmente a responsabilidade pelo ocorrido à parte autora, eximindo-se de qualquer dever de vigilância ou cautela, não se sustenta. Ao priorizar a agilidade na liberação de crédito e demais operações, o banco descuidou de sua obrigação legal de adotar procedimentos seguros e compatíveis com o perfil da cliente, ignorando inclusive os limites normativos que regulam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

o comprometimento de renda. Tal omissão evidencia não apenas desídia operacional, mas o descumprimento direto do dever de diligência e cautela previsto na legislação e nas normas regulatórias que regem a atividade bancária, revelando falha sistêmica nessa atuação.

Tais circunstâncias, por si só, evidenciam o defeito do serviço bancário prestado pelo banco-réu, vez que ele não fornece a segurança que o consumidor legitimamente pode esperar, conforme dispõe o §1º do CDC.

Tampouco convence o argumento de que a instituição financeira nunca se obrigou a monitorar o perfil de consumo dos correntistas, sendo inadmissível que tal argumento se converta, na prática, em instrumento de blindagem contra qualquer hipótese de responsabilidade civil, sobretudo quando, como no caso dos autos, as operações foram autorizadas em desacordo com a norma de regência.

Não se pode olvidar que a gestão de riscos operacionais integra a atividade bancária, que é exercida em ambiente regulado e mediante remuneração por parte do cliente. O contrato celebrado com o correntista impõe à instituição financeira o dever de diligência e comunicação eficaz, de modo que a transferência do risco da atividade ao consumidor equivale a esvaziar por completo a função protetiva do Código de Defesa do Consumidor, ao mesmo tempo em que se ignora a falha essencial na contenção da cadeia de eventos que resultaram no infortúnio ocorrido.

Por outro lado, descabe falar em retorno ao *status quo*, obrigando-se a autora a restituir os valores emprestados, eis que há demonstração nos autos de seu levantamento, pelos agentes criminosos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

tão logo houve o creditamento das quantias pela instituição financeira.

E, rejeitados os pedidos formulados no recurso, nada há de ser alterado em relação à condenação ao pagamento de honorários advocatícios, arbitrados dentro das balizas legais previstas no CPC.

Não havendo, destarte, elementos suficientes para infirmar a sentença recorrida, de rigor a sua manutenção, inclusive pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Pela sucumbência recursal, majoro os honorários fixados na origem, de 10% para 15% por proveito econômico, com fundamento no art. 85, §11 do CPC.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **CONHEÇO EM PARTE** do recurso e, na parte conhecida, **NEGO-LHE PROVIMENTO**.

**JORGE TOSTA**  
*Relator*