



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000184471**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008141-93.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante FÁBIO MONTEIRO DE AMORIM, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 THOMAZ CARVALHAES FERREIRA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 372/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de  
Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)  
Apelação Cível nº 1008141-93.2025.8.26.0590 - processo digital  
Apte: Fábio Monteiro de Amorim  
Apdo(a): Banco do Brasil S/A  
Comarca: Foro de São Vicente – 1ª Vara Cível  
Juiz(a) de 1º Grau: Leandro de Paula Martins Constant**

***EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MATERIAIS. REDUÇÃO PELA METADE. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. 1. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Súmula 297 do STJ. 2. Golpe perpetrado mediante contato via WhatsApp por pessoa que se identificou como funcionário do banco, supostamente detendo informações sigilosas do correntista (RG, CPF, nome dos pais, últimas transações, saldo em conta), o que conferiu credibilidade à fraude. 3. Transações realizadas voluntariamente pela vítima, mas em valores manifestamente destoantes do perfil habitual de consumo: montante total de R\$ 20.500,00, equivalente a 24,89 vezes a média mensal de transações, 8,2 vezes o maior valor já transferido via PIX e 13,79. 4. Falha na prestação de serviços bancários evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de monitoramento e bloqueio de operações atípicas. Aplicação analógica do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, CDC e Súmula 479, STJ). 5. Culpa concorrente configurada: comportamento incauto da vítima ao fornecer dados e autorizar transações sem verificação adequada da identidade do interlocutor, somado à negligência do banco em não identificar e coibir movimentações atípicas. 6. Danos materiais devidos, mas reduzidos pela metade em razão da culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. 7. Danos morais***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*não configurados. Causa determinante do evento danoso foi o comportamento negligente da própria vítima. 8. Sucumbência recíproca. Repartição igualitária das custas processuais e dos honorários advocatícios (art. 86, CPC). SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **FÁBIO MONTEIRO DE AMORIM** em face da sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra o **BANCO DO BRASIL S/A**.

Narra a inicial que o autor recebeu contato via WhatsApp de pessoa que se apresentou como funcionário do banco réu, informando sobre suposta fraude bancária em curso. O golpista detinha informações sigilosas do autor (RG, CPF, filiação, últimas transações, saldo bancário), o que conferiu credibilidade ao contato fraudulento.

Induzido em erro, o autor seguiu as orientações do estelionatário e realizou transferências no valor total de R\$ 20.500,00, montante significativamente superior ao seu padrão habitual de consumo.

Sustenta o autor que houve falha na prestação de serviços do banco, que não protegeu adequadamente seus dados cadastrais e não bloqueou transações manifestamente atípicas. Requer a restituição integral dos valores e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

O réu contestou, alegando ilegitimidade passiva, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ausência de falha na prestação de serviços e inexistência de danos morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A sentença julgou improcedente o pedido, reconhecendo culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, com base no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Irresignado, apela o autor, sustentando que as transações foram realizadas fora do seu perfil de consumo habitual. O golpe foi viabilizado pelo vazamento de dados sigilosos sob custódia do banco. Houve falha na prestação de serviços pela ausência de monitoramento adequado. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP. Cabimento de indenização por danos materiais e morais.

Contrarrazões rebatendo os termos da apelação sustentando a manutenção da sentença, fls.

É o relatório.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

O banco réu, como fornecedor de serviços, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC, ressalvadas as hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas no § 3º do mesmo dispositivo.

A análise dos autos revela a ocorrência do denominado "golpe do falso funcionário" ou "golpe da mão fantasma", modalidade criminosa que tem se disseminado no ambiente bancário digital.

O modus operandi é característico: o fraudador, munido de dados cadastrais e informações bancárias da vítima, estabelece contato se identificando como funcionário da instituição financeira, alega a ocorrência de fraude e induz a vítima a realizar "procedimentos de segurança" que, na verdade, consistem em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferências para contas controladas pelos criminosos.

A despeito do efetivo conhecimento de dados sensíveis da apelante, o ponto crucial para o deslinde da controvérsia reside na análise do perfil de consumo do apelante e da compatibilidade das transações fraudulentas com seu histórico bancário.

Os elementos probatórios coligidos aos autos revelam flagrante atipicidade das operações, seja pela análise dos valores transferidos, no total de R\$ 20.500,00, seja pelo comparativo trazido pela apelante no sentido de que o montante fraudado representa **24,89 vezes** o valor médio mensal de transações do apelante (R\$ 823,36), passando ainda pela média de transferências individuais, no sentido de que o valor fraudado equivale a **8,2 vezes** o maior valor já transferido pelo autor via PIX nos últimos 12 meses (R\$ 2.500,00).

Tais dados evidenciam, de forma cristalina, que as transações questionadas destoaram **significativa e abruptamente** do padrão habitual do consumidor.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias está consolidada na jurisprudência pátria, conforme Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Ainda que o consumidor tenha participado ativamente das transações, induzido pelo golpista, não se pode ignorar que o evento danoso decorreu, também de **falhas sucessivas** na prestação de serviços bancários, pois o banco réu possui o dever de implementar sistemas de monitoramento e detecção de operações incompatíveis com o perfil do correntista, bloqueando ou submetendo à confirmação adicional



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações manifestamente atípicas.

No caso concreto, operações que representam **quase 25 vezes** a média mensal de movimentação deveriam ter sido automaticamente sinalizadas como suspeitas, ensejando bloqueio preventivo e contato direto com o correntista para confirmação.

Neste sentido, o Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo estabelece com clareza:

*"Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ."*

A alegação do banco de que não possui "obrigação contratual de estudar as transações da parte e apenas autorizar as que estiverem dentro de um perfil" não pode ser acolhida.

Em tempos de intensa digitalização dos serviços bancários e sofisticação dos golpes eletrônicos, é dever inerente à atividade financeira a implementação de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, incluindo sistemas inteligentes de detecção de anomalias comportamentais.

A limitação de valores por transação, por si só, não é suficiente para caracterizar a diligência exigida do fornecedor de serviços. É necessário que haja monitoramento qualitativo, não apenas quantitativo, das operações realizadas.

Não obstante as falhas na prestação de serviços acima identificadas, não se pode olvidar que o próprio consumidor contribuiu decisivamente para a consumação do golpe.

O apelante, mesmo tendo sido contactado por meio não oficial (WhatsApp) e recebendo orientações para realizar transferências bancárias, não adotou as cautelas mínimas exigíveis, como, por exemplo, confirmar a identidade do interlocutor por canais oficiais do banco, comparecer a uma agência bancária para confirmar a ocorrência da suposta fraude ou mesmo consultar o banco pelos canais oficiais antes de efetuar as transferências.

É consabido que bancos jamais solicitam transferências de valores ou fornecimento de senhas e tokens por telefone ou aplicativos de mensagens. Trata-se de informação amplamente divulgada em campanhas de conscientização.

O comportamento incauto do consumidor, conquanto não exclua integralmente a responsabilidade do banco, deve ser considerado na dosimetria da indenização, nos termos do art. 945 do Código Civil:

*"Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano."*

A culpa concorrente não se confunde com culpa exclusiva. Enquanto esta última rompe o nexo causal e exonera integralmente o fornecedor, aquela apenas atenua a responsabilidade, ensejando a redução proporcional da indenização.

No caso concreto, equivalem-se, devendo ser repartidas na proporção de 50% para cada parte.

Reconhecida a falha na prestação de serviços e a culpa concorrente, é devida a restituição parcial dos valores indevidamente transferidos.

Considerando a proporção de 50% de culpa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para cada parte, o valor de R\$ 20.500,00 deverá ser reduzido pela metade, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros legais, ambos desde a data de cada transação fraudulenta, observado, quanto aos juros, a Súmula 54 do E. STJ.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o pedido não merece acolhimento.

O dano moral pressupõe violação a direitos da personalidade, ofensa à dignidade, honra, imagem ou outros atributos inerentes à pessoa humana, causando sofrimento, angústia ou constrangimento que transcendam o mero dissabor cotidiano.

É que, no concernente ao dano moral, a **causa determinante** do evento danoso foi seu próprio comportamento incauto.

Foi o apelante quem, desconsiderando as cautelas elementares, atendeu contato não oficial, forneceu informações e realizou transferências bancárias sem a devida confirmação da legitimidade das solicitações.

Embora tenha havido falha do banco, esta assumiu caráter secundário na cadeia causal relativa ao dano moral, consistindo em omissão (não impedimento) de conduta voluntária do próprio consumidor.

Assim, o pedido de indenização por danos morais deve ser rejeitado.

Considerando que o recurso foi parcialmente provido, reconhecendo-se o direito à restituição de 50% dos valores pleiteados e rejeitando-se o pedido de indenização por danos morais, verifica-se sucumbência recíproca e proporcional.

Assim, autor e réu arcarão com metade das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custas e despesas processuais. O banco vencido arcará com verba honorária correspondente a 12% do total devido. Já o autor arcará com verba honorária em favor do patrono do banco no correspondente a 12% do montante reclamado a título de indenização por danos morais, observada a gratuidade.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, fica expressamente declarado 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