



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105483

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008425-64.2023.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada GLORIA MARIA OSÓRIO DE CASTRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008425-64.2023.8.26.0625

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Gloria Maria Osório de Castro

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Taubaté - SP

Juiz: Antonio Carlos Lombardi de Souza Pinto

Voto nº 1.261

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais e materiais. Fraude bancária. Golpe mediante ligação telefônica. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco apelante. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Teoria da asserção. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Transações realizadas pela apelada seguindo voluntariamente orientações de fraudadores. Acesso a link fornecido por terceiros. Ausência de contato com canais oficiais do banco. Contratação de empréstimo e transferência realizadas seguindo orientações de golpistas. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo causal. Eventual ressarcimento deve ser buscado pela vítima diretamente dos terceiros fraudadores. Ônus de sucumbência invertido. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO DO BRASIL S/A contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Taubaté que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais e materiais ajuizada por GLORIA MARIA OSÓRIO DE CASTRO, declarando a inexistência da contratação do empréstimo nº 132267445, modalidade BB Crédito Automático, realizada em 24/05/2023, no valor de R\$ 47.579,07, confirmando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tutela de urgência e condenando o banco à restituição simples do valor de R\$ 2.334,25, referente à parcela descontada, rejeitando o pedido de indenização por danos morais.

O banco apelante sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e, no mérito, afirma inexistir falha na prestação do serviço, pois a apelada teria seguido voluntariamente instruções de fraudadores, acessado link suspeito e fornecido dados e senhas, o que permitiu a contratação do empréstimo e as transferências. Argumenta que as operações ocorreram com uso regular de senha, sem qualquer anomalia que justificasse bloqueio, configurando fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, requerendo a improcedência da ação.

A apelada, em contrarrazões, defende a manutenção da sentença, alegando que o banco deixou de identificar operações atípicas, houve possível vazamento de dados pessoais e falha nos mecanismos de segurança. Sustenta tratar-se de fortuito interno, com responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos da Súmula 479 do STJ, pedindo o desprovisionamento do recurso.

É o relatório. Fundamento e decido.

Preliminarmente, o banco apelante arguiu sua ilegitimidade passiva *ad causam*, sustentando que não participou da fraude praticada por terceiros e que não detém responsabilidade pelos atos ilícitos perpetrados pelos golpistas.

A preliminar não merece acolhida.

Aplica-se ao caso a teoria da asserção, segundo a qual a legitimidade *ad causam* deve ser aferida a partir das afirmações contidas na petição inicial, examinando-se abstratamente a relação jurídica narrada. Não se confunde com o mérito da demanda.

Na hipótese dos autos, a apelada imputa ao Banco do Brasil S/A responsabilidade pelos danos decorrentes de fraude bancária, alegando falha na prestação de serviços. Pela teoria da asserção há, portanto, pertinência subjetiva entre as partes e o objeto litigioso, configurando a legitimidade passiva do banco para figurar no polo passivo da demanda.

A existência ou não de responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados constitui matéria de mérito e será analisada oportunamente.

Rejeito, pois, a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, o recurso merece provimento.

A relação jurídica travada entre as partes configura inequivocamente relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que "*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*".

Todavia, o parágrafo 3º do mesmo dispositivo legal prevê expressamente as excludentes de responsabilidade do fornecedor: "*Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese dos autos, verifica-se claramente a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pela apelada, afastando completamente a responsabilidade da instituição financeira.

Com efeito, analisando-se detidamente os fatos narrados na própria petição inicial e no boletim de ocorrência, constata-se que a apelada, de livre e espontânea vontade, após receber mensagem de texto de origem desconhecida, entrou em contato com número telefônico fornecido pelos golpistas, sem verificar se realmente se tratava do canal oficial do Banco do Brasil. Em momento algum buscou confirmar a autenticidade da comunicação recebida, seja através dos canais oficiais do banco, seja através de ligação para os números de atendimento constantes do cartão ou do aplicativo bancário oficial.

Mais grave ainda, a apelada, seguindo orientações de pessoa completamente desconhecida, acessou link fornecido pelos fraudadores, permitindo que os criminosos tivessem acesso aos seus dados pessoais e senhas, viabilizando a contratação do empréstimo e a transferência bancária em favor de terceiro desconhecido.

A conduta da apelada revela flagrante imprudência e negligência na guarda de seus dados pessoais e senhas bancárias, elementos de segurança que são de responsabilidade exclusiva do correntista. Ao fornecer informações confidenciais a terceiros desconhecidos, a apelada efetivamente franqueou aos criminosos acesso à sua conta bancária, possibilitando que as transações fraudulentas fossem realizadas.

Ressalte-se que o contrato de prestação de serviços bancários estabelece expressamente a obrigação do correntista de manter sigilo sobre suas senhas e dados de acesso, bem como de não compartilhá-los com terceiros. Tal cláusula não constitui abusividade, mas sim medida elementar de segurança para proteção do próprio usuário.

No caso concreto, não se verifica qualquer falha na prestação dos serviços pelo banco. As transações foram realizadas mediante utilização de dados fornecidos pela própria apelada aos fraudadores, dentro dos limites disponíveis na conta, sem que houvesse qualquer indício de irregularidade perceptível pelos sistemas de segurança do banco que justificasse bloqueio automático.

Importante distinguir a hipótese dos autos daqueles casos em que há efetivamente falha no sistema de segurança da instituição financeira, como nas situações de invasão de banco de dados, clonagem de cartões, utilização de senha sem conhecimento do correntista, ou outras fraudes perpetradas sem qualquer participação ou colaboração da vítima. Nessas hipóteses, caracteriza-se o denominado fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da 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*".

Contudo, no caso vertente, configura-se hipótese de fortuito externo, evento estranho à atividade desenvolvida pelo banco, que decorreu exclusivamente da conduta imprudente da apelada ao seguir orientações de terceiros fraudadores, acessar link fornecido por pessoas desconhecidas e fornecer dados pessoais e senhas, sem verificar a autenticidade da comunicação através dos canais oficiais do banco.

O fortuito externo caracteriza-se justamente pela inexistência de relação de causalidade entre a atividade do fornecedor e o evento danoso. No golpe em questão, a fraude foi viabilizada exclusivamente pela ação voluntária da apelada em seguir as orientações dos golpistas, sem buscar confirmação através dos canais oficiais da instituição financeira. Não houve qualquer vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira, mas sim conduta negligente da própria correntista.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça:

"Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Autor que forneceu senha e realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1011364-81.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL'. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA

EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de conhecimento com pedido de reparação de danos – Golpe do falso emprego ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das falsas tarefas – Transferências via 'pix' efetuadas pela autora voluntariamente para conta bancária de fraudadores – Sentença de improcedência – Apelo da autora - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da ré a caracterizar falha na prestação de serviços – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte – Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1007865-04.2024.8.26.0362; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025).

Não se pode perder de vista que, nos dias atuais, com a massificação dos serviços bancários digitais e a crescente sofisticação dos golpes praticados pela internet, compete ao usuário adotar cautelas mínimas de segurança, tais como: verificar a autenticidade de mensagens recebidas, não fornecer senhas e dados pessoais por telefone ou aplicativos desconhecidos, confirmar operações suspeitas através dos canais oficiais da instituição financeira, e jamais acessar links fornecidos por pessoas desconhecidas.

O Banco Central do Brasil, através de diversas resoluções e circulares, alerta constantemente os usuários do sistema financeiro sobre os golpes mais comuns e as medidas de segurança que devem ser observadas. Entre as orientações básicas, destaca-se expressamente que bancos e instituições financeiras jamais solicitam senhas, códigos de segurança ou acesso a links por telefone, e-mail ou mensagens de texto.

A apelada, todavia, desconsiderou completamente essas orientações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

básicas de segurança, agindo com manifesta imprudência ao seguir as instruções de terceiros desconhecidos, sem verificar se realmente estava em contato com o banco. Tal conduta configura inegavelmente culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Cumprе ressaltar que eventual direito de ressarcimento dos valores deve ser buscado diretamente em face dos terceiros fraudadores que efetivamente receberam os valores transferidos. O banco apelante não participou da fraude, não se beneficiou dela e não contribuiu de forma alguma para sua ocorrência, não podendo ser responsabilizado por prejuízo decorrente exclusivamente da conduta imprudente da apelada e da ação criminosa de terceiros.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença recorrida para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, por ausência de responsabilidade do banco, em razão da ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto pelo Banco do Brasil S/A para REFORMAR integralmente a r. sentença recorrida e JULGAR IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Gloria Maria Osório de Castro, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a apelada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do banco apelante, os quais arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator