



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000161367

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008470-42.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA DO CARMO BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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 sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1008470-42.2025.8.26.0320

Assunto: Bancários Com Revisão

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Maria do Carmo Barbosa

Relator(a): FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 5137.

Apelação cível – Ação indenizatória – Fraude bancária – “Golpe da falsa central de atendimento” – Transferências via pix – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Fortuito interno – Súmulas 297 e 479 do STJ – Falha na prestação do serviço – Habilitação remota de novo dispositivo sem camadas adequadas de segurança – Operações atípicas em desconformidade com o perfil da correntista – Dever de monitoramento e bloqueio preventivo – Nexu causal não rompido – Restituição simples dos valores – Inaplicabilidade do art. 42, parágrafo único, do CDC – Danos morais não configurados – Participação da vítima que não afasta o dever de indenizar os danos materiais – Sentença mantida – Honorários majorados (art. 85, § 11, CPC) – Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo requerido Banco do Brasil S/A à r. sentença de fls. 136/140 que julgou parcialmente procedente o pedido o pedido na ação que lhe foi proposta por Maria do Carmo Barbosa, condenando-o ao pagamento de R\$ 49.830,00, com a correção monetária a partir do desfalque e com juros legais desde o ilícito, observados os preceitos do período de vigência da Lei 14.905/24.

Diante da parcial sucumbência, determinou que *cada parte pagará metade das custas e honorários do adversário fixados em 10% da condenação, observada a gratuidade deferida.*

Argumenta o requerido, em suas razões recursais às fls. 143/151, que todas as operações foram efetuadas de livre e espontânea vontade pela autora, inexistindo qualquer vício de consentimento. Assevera que as transações reclamadas foram realizadas em ambiente seguro e certificado, com inserção dos dados e credenciais do cartão, e emprego de código de segurança. Em resumo, não foram

identificadas falhas nos sistemas ou serviços do banco. Assinala que os empréstimos foram contratados via autoatendimento MOBILE, autorizados por senha pessoa e intransferível, sendo o valor contratado disponibilizado na conta do mutuário. Explica que a fraude ocorre por meio de engenharia social em que o fraudador convence o cliente de que é necessário fazer alguns procedimentos para atualização do sistema de segurança. A partir de então o cliente, confiando inteiramente no fraudador, é conduzido por todas as etapas para habilitação de um novo dispositivo, contudo ao invés de fazer a leitura do *QR Code* por meio do seu celular pessoal, envia fotos do *QR Code* ao fraudador que os utiliza para habilitação de um celular que futuramente será utilizado para realizar as fraudes, subtraindo ativos da conta do cliente. Ressalta que não cabe ao Banco fazer juízo de valor acerca das transações de seus clientes, sendo certo que negar a movimentação do próprio dinheiro do cliente faria com que o Banco infringisse cláusulas contratuais previamente acordadas.

Recurso tempestivo, devidamente preparado e regularmente processado, com contrarrazões às fls. 171/184.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso.

É o relatório.

O recurso deve ser desprovido.

Depreende-se do relatório da sentença que a autora Maria do Carmo Barbosa alegou ter recebido ligação de pessoa se passando por funcionário do Banco do Brasil, dizendo que sua conta bancária havia sido invadida por golpistas e que eram necessários alguns procedimentos de segurança, sendo orientada a realizar alterações em sua conta para protegê-la dos ataques cibernéticos. Diz que, confiando na veracidade das informações, sobretudo por se tratar de ligação originada do número institucional do banco, seguiu as orientações e, logo em seguida, seu celular apagou, impedindo-a de verificar as movimentações. Dirigiu-se à agência na sua cidade para informar o fato e solicitar o bloqueio de sua conta, mas as operações já haviam sido processadas, resultando em prejuízo de R\$ 49.830,00 mediante realização de duas transferências *pix* para pessoas distintas. Cita que as transações destoam radicalmente do seu perfil, pois possui renda modesta e sem histórico de movimentações semelhantes. Requereu, assim, a condenação do réu ao pagamento de danos materiais, com a restituição em dobro do valor de R\$ 49.830,00, totalizando

R\$ 99.660,00 (noventa e nove mil, seiscentos e sessenta reais), nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A sentença acolheu o pedido de indenização por danos materiais, determinando o pagamento do valor desviado, e rejeitou a pretensão de devolução em dobro e o pedido de indenização por danos morais.

Confira-se o teor da decisão:

"[...] Restou incontroverso que a autora foi vítima de fraude. No dia dos fatos, a autora disse ter recebido ligação de suposto funcionário do banco, afirmando que ela tinha sido vítima de golpe e que eram necessários alguns "procedimentos padrões" para o cancelamento das fraudes. No entanto, ela possibilitou a realização de transferências.

Mesmo com a falta de cuidado da parte consumidora, a jurisprudência atual vem reconhecendo a responsabilidade civil também dos bancos (como nos casos relativos ao conhecido "golpe do motoboy" ou da "falsa central de atendimento"), pois as transações em sequência e em valor elevado não conferem com o perfil da maioria dos correntistas (o réu não juntou documentos em contrário) e podem ser detectadas pelas instituições financeiras. Daí é possível verificar também a falha na prestação do serviço do fornecedor (art. 14 do CDC). Cito julgados:

[...]

Admitida a fraude de terceiro, forçoso reconhecer que as transações não foram realizadas pela parte autora. Logo, é cabível a restituição simples dos valores.

Não se aplica aqui o Art. 42, parágrafo único do CDC. O consumidor não foi cobrado em quantia indevida e o réu não violou a boa-fé contratual. A pretensão se refere a direito de indenização, daí o pagamento simples.

Dada a falta de cuidado da parte autora e como ela teve participação decisiva no ocorrido, não ficou configurado o prejuízo moral. A indenização não é devida, nem mesmo por desvio produtivo

[...]"

O julgado não comporta censura, devendo ser mantido por seus próprios fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, acrescendo, contudo, as seguintes considerações, com o fito de afastar de forma mais ampla os argumentos recursais.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre
Apelação Cível nº 1008470-42.2025.8.26.0320 -Voto nº 05137

as partes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil da casa bancária é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde 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, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos. O fornecedor, ao lucrar com a facilidade e a automação dos meios de contratação eletrônica, assume os riscos inerentes a essa atividade, inclusive as fraudes perpetradas por terceiros (fortuito interno), conforme preceitua a Súmula 479 do STJ:

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

Nesse contexto processual, dada a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor frente ao aparato tecnológico da instituição financeira, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Não seria razoável, tampouco jurídico, exigir da parte autora a produção de prova de fato negativo (prova diabólica), ou seja, a demonstração de que não realizou as operações financeiras questionadas. Ao revés, compete exclusivamente ao fornecedor o ônus de comprovar a regularidade da contratação, a autenticidade da manifestação de vontade e a segurança da operação que permitiu a fraude, nos moldes do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Fixadas tais premissas de direito, passa-se ao exame dos elementos

fáticos e probatórios dos autos.

A instituição financeira impugna especificamente os pontos centrais da decisão, a falha na segurança bancária e a existência de danos, preenchendo, portanto, o requisito do art. 1.010, II e III, do CPC.

No caso sob análise, restou incontroverso que a autora foi vítima do ardid conhecido como "golpe da falsa central de atendimento". A narrativa fática demonstra que terceiros estelionatários, valendo-se de engenharia social e passando-se por prepostos da instituição financeira, ludibriaram a consumidora, pessoa idosa, obtendo dados que viabilizaram a transferência de valores de sua conta bancária para terceiros.

A instituição apelante sustenta a regularidade das operações sob o argumento de que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível.

A autora nega ter realizado as transferências ou fornecido seus dados sigilosos a terceiros. O réu, por seu turno, alega que o golpe somente foi possível porque a autora teria encaminhado aos golpistas um *QR Code* que recebeu em seu aparelho durante as "*operações de segurança*", o que teria permitido aos fraudadores habilitarem sua conta em outro dispositivo.

Contudo, tal circunstância, isoladamente, não tem o condão de romper o nexo de causalidade.

As fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias inserem-se na categoria de fortuito interno. Trata-se de risco inerente à atividade lucrativa desenvolvida pelo banco, que não pode ser transferido ao consumidor. A sofisticação das fraudes não exime o fornecedor de garantir a segurança que legitimamente se espera dos serviços prestados (art. 14, § 1º, do CDC).

A instituição apelante sustenta a regularidade das operações sob o argumento de que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível, enquanto que a autora nega ter realizado as transferências ou fornecido seus dados sigilosos a terceiros.

Consabido que os sistemas de segurança das instituições

financeiras impedem qualquer tentativa de acesso realizado por dispositivo que não esteja previamente cadastrado, a autorizar a presunção de que o dispositivo operador das transferências estava devidamente habilitado para acessar e movimentar a conta.

Destaca-se, neste ponto, particularidade do sistema da instituição financeira ré que milita em seu desfavor. É que as circunstâncias dos autos indicam que a habilitação do dispositivo que acessou a conta bancária da autora ocorreu remotamente e sem o bloqueio por qualquer camada de segurança.

As informações dos autos, inclusive mencionada na contestação, decisiva para o sucesso do golpe, evidenciam que a habilitação de um novo dispositivo de acesso à conta, no sistema do réu, é demasiadamente singela, bastando a leitura de um *QR code* enviado ao dispositivo anteriormente cadastrado, ou a confirmação de um código recebido por SMS, que já se torna possível habilitar novo dispositivo.

Não se concebe que, num ambiente tão repleto de sofisticados golpes, ainda se adote solução tão simplista no cadastramento de um novo dispositivo, cediço que parte das instituições financeiras já adotam sistema mais complexo para tal providência, ou exigindo a confirmação de dados biométricos ou a presença do cliente na agência para confirmação da operação¹.

Sabe-se, para mais, que uma das camadas de segurança existentes no cadastramento de novo dispositivo é exatamente a geolocalização, em que o usuário deve permitir o acesso à sua localização, o que, por si só, já deveria representar um alerta para o sistema de segurança, cediço que a identificação, assim realizada, certamente indicaria que o novo acesso estava sendo realizado de uma localização remota, distinta do dispositivo originário.

Nem mesmo o fato do novo dispositivo cadastrado possuir número de *chip* distinto do aparelho válido representa obstáculo para os golpistas, considerando a implementação, na atualidade, de requintados métodos de camuflagem, tal qual consta ter ocorrido com a autora, que declarou ter sido o golpe realizado a partir do telefone 4004-0001, reconhecidamente pertencente à instituição ré.

Por fim, não prospera a alegação recursal de que não cabe ao banco

¹ [Como habilitar o ID Santander no celular? – Blog Santander](#)

fazer controle da movimentação financeira. Ao contrário, é dever anexo à boa-fé objetiva e à segurança bancária o monitoramento constante de operações suspeitas. A tecnologia bancária atual dispõe de algoritmos capazes de identificar desvios de padrão (perfil do usuário, horário, valor, geolocalização).

A omissão do banco em bloquear preventivamente operação destoante do padrão da cliente configura defeito na prestação do serviço. A inércia da instituição permitiu a consumação do golpe, caracterizando a falha de segurança que atrai o dever de indenizar, independentemente da participação culposa da vítima na entrega inicial de dados, pois o dano final (o prejuízo financeiro vultoso) poderia ter sido evitado pela atuação diligente do sistema antifraude.

Dessa forma, nos termos da fundamentação acima, a r. sentença deve ser mantida, desprovendo-se o recurso.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, arbitrados em primeira instância, na forma do art. 85, § 11 do CPC, para 15% (quinze por cento) do valor da condenação.

Por fim, uma advertência: atendem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva
RELATORA
Assinatura digital