



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000234496**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008942-64.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado CRISTIANO FERNANDES AGUIAR.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 00542

Apelação nº 1008942-64.2024.8.26.0001

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Cristiano Fernandes Aguiar

Juiz(a) de Primeiro Grau: Carlos Alexandre Böttcher

**AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Autor que recebeu mensagem via SMS informando sobre suposta existência de pontos de programa de fidelidade para resgate, acessou o link enviado com a mensagem e forneceu seus dados bancários ao estelionatário. Diversos empréstimos e transferências realizadas em um único dia, incluindo credores de outras Unidades da Federação. Sentença que reconheceu a culpa concorrente das partes. Insurgência do réu. Falha na prestação de serviços da instituição bancária que autorizou movimentações financeiras que divergem do perfil do consumidor. Hipótese de culpa concorrente bem reconhecida. Réu que deve arcar com metade dos prejuízos materiais suportados pela autora. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 419/425 que, integrada pela decisão de fls. 458/461, julgou parcialmente procedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando o réu no pagamento de 70% das custas judiciais e despesas processuais, assim como em 70% dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação atualizado.

Recorre o banco réu em busca da reforma da sentença, alegando, em síntese, ilegitimidade passiva *ad causam*; inexistência de falha na prestação de serviços; ausência de fatos mínimos constitutivos do direito autoral; culpa exclusiva da parte autora e de terceiros; caracterização de fortuito externo;

impossibilidade de declaração de inexistência de débito; inexistência de danos materiais e dever de restituição; autor deve suportar as custas e honorários advocatícios sucumbenciais.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

**É o relatório.**

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante, uma vez que a fraude foi realizada por meio do sistema da instituição financeira ré, que inclusive promoveu a negativação do nome do autor em cadastro de inadimplentes pela falta de pagamento das operações impugnadas.

Quanto ao mérito, indiscutível que a concretização do golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, pois ao receber mensagem via SMS em seu celular, informando sobre suposta existência de pontos de programa de fidelidade para resgate, acessou o link enviado com a mensagem e forneceu seus dados bancários ao estelionatário.

Ao agir assim, assumiu o autor o risco de realizar o negócio e concorreu para a ocorrência da fraude.

Todavia, a participação da parte autora para o desencadeamento dos fatos não elide de todo a responsabilidade do banco, que é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

E a falha do serviço prestado pelo banco réu consistiu em não detectar as movimentações atípicas que destoaram do perfil do cliente, o que favoreceu que o autor fosse vítima de fraude bancária, conforme bem consignado na r. sentença, conforme segue:

“(..).

*As operações impugnadas, nos valores de R\$ 3.539,33, R\$ 5.277,93, R\$ 4.305,11, R\$ 4.125,44, R\$ 1.877,28, R\$ 3.663,87, R\$ 1.000,00 e R\$ 56,29 (fls. 32 e 72), foram realizadas no mesmo dia (20/07/2023), incluindo credores de outras Unidades da Federação.*

*Evidentemente, tais despesas não estão de acordo com o perfil de consumo do autor, que é policial militar (fls. 1) e realiza movimentações em seu cartão de quatro mil reais*

*mensais, em média (fls. 286), o que é corroborado por documentos (fls. 289, 293 e 295).*

*Ademais, as operações superam vinte e três mil reais num único dia, a maioria das quais em favor da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará (fls. 32 e 72), embora o autor resida no município e Estado de São Paulo (fls. 1), não havendo demonstração de vínculo com aquele Estado, que pudesse justificar as movimentações bancárias impugnadas.*

*Não há notícia de realização de nenhuma transação indevida posteriormente à comunicação da fraude da qual o autor foi vítima (fls. 4/5), inferindo-se que o réu tomou as providências cabíveis, a partir da ciência dos fatos narrados.”*

Desse modo, não há dúvidas de que houve grave falha na prestação de serviços da instituição ré, em especial ao deixar de adotar os mecanismos de segurança nas transações bancárias, de maneira que responde pelos danos causados, ante o risco de sua atividade (art. 14 do CDC; art. 927, parágrafo único, do CC; e Súmula 479 do STJ), mormente atualmente em que se multiplicam as fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Assim, o caso é de hipótese típica em que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, admitindo-se a concorrência de culpas, nos termos do art. 945 do Código Civil, em que cada uma responde na proporção de sua culpa.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardiã de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma

negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1003562-02.2020.8.26.0292; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1000877-43.2022.8.26.0424; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pariquera-Açu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024).

Portanto, a r. sentença deve ser confirmada por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, uma vez que a falha na prestação do serviço é motivo para que o réu arque com a metade dos prejuízos materiais suportados pelo autor.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 5% (cinco por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do CPC.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

**DANIEL BLIKSTEIN**  
Relator