



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000197744

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009537-78.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado RITA LUISA LARROUDÉ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1009537-78.2025.8.26.0405 (Digital)

Apelante/Apelada: Rita Luisa Larroudé

Apelante/Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Osasco

Juíza Sentenciante: Dra. Liege Gueldini de Moraes

Voto nº 34.808

Ementa:

Apelação. Declaratória e indenizatória. Golpe do falso funcionário. Parcial procedência. Apelo das partes. Comunicação estabelecida por fraudador para informar que os pontos no cartão de crédito da autora estavam prestes a expirar, ofertando-lhe auxílio para resgatá-los. Operações bancárias realizadas na sequência não reconhecidas pela autora. Falha na prestação do serviço bancário relativamente à segurança das informações da cliente. Falha também havida em razão de movimentação bancária destoante do perfil da demandante. Responsabilidade objetiva. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Repetição devida do indébito bem reconhecida. Danos morais indenizáveis ora reconhecidos. Recurso, do réu, improvido. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de págs. 233/238, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por Rita Luísa contra o Banco Bradesco S/A, nos seguintes termos:

Ante o exposto e nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, confirmo a antecipação de tutela e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: a) Declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) referente à transação via PIX contestada, bem como dos encargos dela decorrentes no valor de R\$ 267,75 (duzentos e sessenta e sete reais e setenta e cinco centavos) e demais acréscimos que possam ter sido gerados no decorrer da demanda; b) Condenar o Banco Réu à restituição dos valores indevidamente descontados ou cobrados da autora, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data de cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024.

A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389 parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024).

Diante da sucumbência recíproca, as partes arcarão com as custas processuais na proporção de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

50% para cada uma. A autora pagará honorários advocatícios ao patrono do réu no valor de 10% do valor pedido a título de danos morais, correspondente à sua derrota objetiva, e o réu pagará honorários advocatícios ao patrono da autora no valor de 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil.

Por outro lado, a r. sentença entendeu que inexistem danos morais indenizáveis no caso concreto, pois a autora não relatou situação de maior gravidade, apta a reconhecer a existência de lesão à sua honra e a situação dos autos não ultrapassou o limite do mero aborrecimento.

A autora apela (págs. 242/248) com vistas à repetição do indébito em dobro e ao reconhecimento de danos morais indenizáveis porque falsários detinham informações bancárias prévias da autora e a fraude somente se concretizou porque o sistema do banco falhou em seus mecanismos de segurança, permitindo a realização de transações atípicas, incompatíveis com o perfil da cliente, sem qualquer bloqueio ou alerta prévio.

O réu também apela às págs. 260/273. Alega ilegitimidade passiva, pois foi o Banco BTG quem recebeu as operações realizadas pelos falsários. No mérito, pugna pela inversão do julgado na parcela que lhe foi desfavorável. Alega que a operação contestada pela autora foi realizada de forma legítima, sendo inteira responsabilidade da cliente as transações que ora impugna ou do terceiro fraudador.

Os recursos foram processados e respondidos.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexiste óbice ao conhecimento dos recursos.

Trata-se de ação na qual a autora afirma ter sido vítima de terceiros mediante fraude bancária decorrente de golpe do “falso funcionário”. Persegue, assim, a restituição das movimentações bancárias fraudulentas e o recebimento de indenização por dano moral.

O banco alega que não houve falha em sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora e a terceiros.

Inicialmente, não há que se falar em ilegitimidade passiva, pois a autora é cliente do réu há trinta anos e recebeu ligação de pessoa que se identificou como preposto do banco, oferecendo-lhe ajuda para resgate de pontos em seu cartão de crédito que estavam prestes a expirar.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

A responsabilidade bancária foi reconhecida, de forma acertada, com base nas seguintes razões de decidir:

A controvérsia cinge-se em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário que resultou na

realização de transação fraudulenta via PIX no valor de R\$ 7.000,00, e se esta falha gera o dever de reparação dos danos materiais e morais alegados pela autora.

A instituição financeira sustenta a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, argumentando que a fraude decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, tratando-se do chamado "golpe da falsa central", em que a consumidora teria fornecido seus dados de acesso ao fraudador. Contudo, tal argumentação não merece acolhida.

Inicialmente, observa-se que o simples fato de a consumidora ter sido contatada por terceiros que se apresentaram como funcionários do Banco, mencionando dados sigilosos e o nome de sua gerente habitual, já demonstra grave falha de segurança da instituição financeira, que não foi capaz de proteger as informações cadastrais de sua cliente.

Os extratos bancários juntados pela autora em réplica demonstram que a movimentação questionada era atípica em relação ao seu perfil financeiro, não correspondendo ao padrão habitual de utilização dos serviços bancários. Esta circunstância deveria ter acionado os sistemas de segurança do Banco, impedindo ou ao menos suspendendo preventivamente a operação até confirmação pela titular da conta.

No caso concreto, a instituição financeira não

demonstrou ter adotado os mecanismos de segurança necessários para prevenir a fraude. A transação era atípica, incompatível com o perfil da consumidora idosa, que mantinha relacionamento de mais de 30 anos com o Banco, sem histórico de movimentações desta natureza.

A Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, estabelece que as instituições financeiras devem implementar medidas de monitoramento capazes de identificar operações atípicas ou suspeitas, adotando providências tempestivas para sua confirmação ou bloqueio. No caso em exame, o Banco falhou neste dever.

Não se trata de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A fraude somente foi possível porque os criminosos tiveram acesso a dados sigilosos da consumidora, incluindo o nome de sua gerente habitual, informações que estavam sob custódia e responsabilidade do Banco. Ademais, o sistema de segurança da instituição não identificou a atipicidade da operação, permitindo sua concretização sem qualquer verificação adicional.

Assim, verifica-se que houve vazamento ou uso indevido de dados da cliente, o que obriga o banco a comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos.

Destaque-se, ainda, que o banco apelado sequer trouxe aos autos qualquer prova documental a corroborar a regularidade

das operações impugnadas, nem mesmo a adequação delas ao perfil da consumidora e a higidez do sistema de segurança.

Portanto, é fato incontroverso nos autos que a autora foi vítima de fraude e, assim, o banco deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno consistente no vazamento de dados da cliente, nos termos da [Súmula 479, do STJ](#) e do art. 14, do CDC.

E a razão disto está no fato que precedeu ao comportamento da autora: a posse das informações bancárias pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário.

Como se vê, a hipótese cuida da estruturação da relação bancária em bases que expõem os dados sensíveis do consumidor para o conveniente giro do negócio, e da captação fraudulenta de parte dos dados seguros mediante utilização inicial dos primeiros, verificando-se situação de risco que o princípio constitucional da proteção do consumidor não autoriza transferir ao sujeito vulnerável sem agravo ao fundamento constitucional da solidariedade (art. 3º) e ao vetor da justiça social que condiciona a livre iniciativa (art. 170).

Corroborando a solução ora adotada o seguinte precedente do C. STJ¹, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever

¹ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

7. *Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível*

ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.* (grifamos)

Além disso, a culpa concorrente da autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência³.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Corte:

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. AUTOR QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE PERPETRADO POR TERCEIRO. FRAUDE BANCÁRIA SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO RÉU PARA AFASTAR A INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. TODAVIA, NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR - ART. 373, II, CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BANCO. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO, BEM COMO DE CULPA CONCORRENTE DO AUTOR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível

³ As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

1014091-31.2021.8.26.0006; *Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2023; Data de Registro: 05/05/2023).*

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais - Demanda julgada procedente - "Golpe do empréstimo por SMS" - Transferências, pactuação de empréstimo e pagamento de boleto em valores elevados não reconhecidos pelo autor, o qual ligou para número de telefone recebido por meio de mensagem SMS para contestar mútuo não realizado - Demandante que ligou para aquele número e seguiu orientações recebidas do suposto funcionário do banco, as quais possibilitaram as transações ora impugnadas - Operações bancárias que se deram fora do perfil do recorrido, o que configura falha na prestação do serviço, pela instituição financeira, nesse ponto - Responsabilidade objetiva do banco - Requerido detentor de capacidade técnica para demonstrar a legitimidade das operações - Incumbia ao banco trazer provas robustas da legitimidade das operações financeiras impugnadas pela parte autora (art. 373, II, do CPC), ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema, no entanto, não o fez - Negócios jurídicos inexistentes por ausência de elemento essencial (consentimento) - Inteligência do art. 104 do CC - Dever do réu de ressarcimento da totalidade dos danos materiais do autor, com juros e correção monetária - Recurso desprovido e majorada a verba honorária devida pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu ao patrono adverso de dez para quinze por cento sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1004326-87.2022.8.26.0010; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023)

Assim, o banco deve restituir o prejuízo material suportado pela autora de forma simples, pois, de fato, não restou demonstrada a má-fé da instituição financeira.

No que diz respeito à pretensão de indenização por danos morais, inegável que os transtornos sofridos pela parte autora ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento diante da falha na prestação do serviço bancário, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção da consumidora, causando-lhe angústia e desvio produtivo para resolver a questão.

Assim, à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, fixo a condenação da parte requerida para R\$ 6.000,00 a título de danos morais.

Referido valor revela-se adequado para a reparação, levando-se em consideração as especificidades do caso acima indicadas, os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à parte requerida para dissuadi-las de práticas tais quais a relatada nos autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Em face do exposto, ratificada a fraude e o prejuízo material da autora na forma simples, apenas o apelo da consumidora deve ser parcialmente provido em razão do reconhecimento de abalo moral indenizável, nos termos acima especificados, o que enseja condenação da casa bancária nas custas e despesas do processo, além de honorários de advogado em prol do patrono da demandante, que arbitro em 15% do valor do proveito econômico por ela obtido.

Pelo exposto, voto pelo IMPROVIMENTO do recurso do réu e pelo PARCIAL PROVIMENTO do recurso da autora.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator