



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000204801

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009844-46.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada TATIANA DE MELLO LOPES SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 11 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 270

Apelação Cível n.º 1009844-46.2025.8.26.0562

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Tatiana de Mello Lopes Santos

Origem: Foro de Santos/1ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Raul Márcio Siqueira Junior

EMENTA : Direito Civil. Apelação. Responsabilidade Civil. Recurso provido. I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer e condenou o banco réu a restituir à autora a quantia de R\$ 3.800,00, de forma simples. O banco apelante alegou ilegitimidade passiva e culpa exclusiva da vítima por negligência no uso de senhas. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco réu é responsável pelo ressarcimento dos valores transferidos por meio de fraude praticada por terceiros, a considerar a alegação de culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação de serviços bancários. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade civil do banco não se configura, pois a fraude foi praticada por terceiros, sem falha na segurança do banco. À autora foi solicitada a instalação de aplicativo, caracterizando culpa exclusiva da vítima. 4. Hipóteses de excludente do nexo de causalidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor IV. Dispositivo e Tese 4. Dá-se provimento ao recurso de apelação para julgar improcedentes os pedidos. Inversão dos ônus sucumbenciais, com a condenação da apelada ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor da causa. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se configura em casos de fraude praticada por terceiros sem falha na prestação de serviços. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta do nexo de causalidade e a obrigação de reparar o dano.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 199/203, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação de obrigação de fazer, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] *Ante o exposto, e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) CONDENAR o*

Banco Réu a restituir à Autora, TATIANA DE MELLO LOPES SANTOS, a quantia de R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do evento danoso (07/04/2025), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (art. 405 do Código Civil). b) REJEITAR o pedido de restituição em dobro da quantia. Considerando a sucumbência mínima da Autora, condeno o Réu ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatários, que arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. [...]"

Inconformado, insurgiu-se o banco requerido (fls. 210/225). Suscitou preliminar de ilegitimidade passiva sob o fundamento de que o prejuízo causado à parte requerente é de responsabilidade de terceiros fraudadores, a não se vislumbrar que tenha responsabilidade pelas transferências bancárias e via PIX realizadas a partir da conta poupança da autora. No mérito, argumentou que o uso e guarda das senhas são pessoais e intransferíveis, de exclusiva responsabilidade do cliente e não devem ser repassadas a terceiros e que não foram identificadas falha de segurança, de sistema, de funcionário do Banco do Brasil ou fraude interna. Argumentou que teria havido negligência da parte autora no acesso ao aplicativo, ou seja, culpa exclusiva da vítima, a afastar a responsabilidade da casa bancária por se tratar de fortuito externo. Pugnou pelo provimento do recurso e inversão do julgado e dos ônus sucumbenciais.

A apelada apresentou contrarrazões (fls. 232/237).

O recurso foi livremente distribuído.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Decido. Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

O recurso comporta provimento.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do apelante ao ressarcimento em dobro dos valores relativos a operações realizadas em nome da parte autora por meio de transferências bancárias e PIX a pessoas desconhecidas. Restou incontroverso nos autos que, entre os dias 04 e 08 de abril de 2025, a parte apelada foi

vítima de fraude praticada por terceiros.

Segundo narrou a própria autora no Boletim de Ocorrência copiado às fls. 14/16, teria ela sido abordada em ambiente virtual (internet) por um suposto escritório de advocacia, com a informação de que havia um numerário a receber referente a um processo. Foi solicitado que a autora pagasse uma taxa no valor de R\$ 263,12 e baixasse um aplicativo denominado "consulta judicial". Após o contato a autora notou que tinham sido realizadas algumas operações em sua conta, tais como transferências via PIX e entre contas, sem o seu conhecimento e cujo valor total é de R\$ 3.470,02 (três mil, quatrocentos e setenta reais e dois centavos).

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações

no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência do denominado “golpe do falso advogado”, que descreve os casos em que criminosos se passam por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advogados ou funcionários de escritórios de advocacia e enviam mensagens falsas por e-mail, SMS ou redes sociais, e solicitam pagamentos indevidos para liberação de supostos valores em processos judiciais ou enviam *link* de páginas falsas com o intuito de obter ilegalmente informações pessoais como números de identidade, senhas bancárias, número de cartão de crédito, entre outras ou, ainda, convencem a vítima a alterar suas chaves de acesso ao PIX, direcionando assim as transferências para suas próprias contas.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de os dados da parte apelante terem sido dela mesma obtidas, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão,

eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

Infere-se dos autos que a apelante foi vítima de *phishing*, que nada mais é que uma espécie de golpe cibernético em que criminosos se passam por entidades confiáveis (bancos, empresas, amigos) via e-mail, SMS ou mensagem para enganar vítimas e roubar dados confidenciais (senhas, cartões) ou instalar malware, usando "isca" como *links* falsos e sites fraudulentos para "pescar" informações, explorando confiança e urgência tendo sido induzida a fornecer seus dados bancários e a realizar as transferências, consoante narrou no boletim de ocorrência juntado às fls. 14/16. A concretização da fraude dependeu, portanto, de ato volitivo e consciente da consumidora. Neste cenário, a atividade da instituição financeira foi apenas a de executar ordens que emanavam legitimamente da titular da conta, ainda que induzida por terceiros, o que afasta o nexo de causalidade entre a prestação de serviços do banco e o dano.

Note-se que a autora relatou no boletim de ocorrência (fls. 14/16) que, ao seguir a orientação dos golpistas, pagou taxa no valor de R\$ 263,12 e baixou um aplicativo denominado "consulta judicial". Verifica-se, ainda, no extrato bancário acostado aos autos (fls. 12/13) que a suposta taxa paga pela autora no valor de R\$ 263,12 consiste em PIX enviado para Jéssica Krishna, às 13h42min do dia 04/04/25. Algumas das transações questionadas foram realizadas nos dias subsequentes em favor da mesma pessoa (Jéssica

Krishna), nos valores de R\$ 100,00, R\$ 290,00, R\$ 4,90 e R\$ 993,00, e não apresentavam qualquer atipicidade manifesta. Houve ainda outras duas operações realizadas consistentes em transferências para conta de titularidade de "Ítalo Dias Andrade", nos valores de R\$ 990,00 e R\$ 600,00. Importante notar que entre as operações impugnadas a autora realizou normalmente transferências via PIX que não foram impugnadas. Assim, impede-se a conclusão de que o sistema de segurança do banco apelado deveria ter classificado as operações como suspeitas, ensejando um bloqueio preventivo automático.

No caso vertente, portanto, a parte apelante não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Cumprido observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro. Por derradeiro, não há evidências de que tenham tais operações características peculiares que implicassem o bloqueio do aplicativo ou a inaptidão das ordens lançadas, e que por conseguinte ganhassem contornos tais que implicassem necessariamente na atuação do banco réu, em prol da segurança do sistema digital.

Diante do exposto, **dá-se provimento** ao recurso de apelação para julgar improcedentes os pedidos. Em razão da reforma da r. sentença, invertem-se os ônus sucumbenciais, com a condenação da apelada ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ora fixados em 10% sobre o valor da causa.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO
Relator