



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000053507

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012294-81.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante VANILDA STEINMETS SOARES.

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), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 40812

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1012294-81.2024.8.26.0566

COMARCA: SÃO CARLOS - FORO DE SÃO CARLOS - 5ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: JORGE PANSENERINI

APELANTE/APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

APELADO/APELANTE: VANILDA STEINMETS SOARES

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. “Golpe da falsa central de atendimento”. Culpa concorrente. Caso concreto com elementos que evidenciam a falta de cautela da correntista. Transações atípicas. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações que fogem ao padrão de movimentação da conta. Dano moral não reconhecido. Ausência de nexo causal para a ocorrência de abalo moral por culpa da própria vítima na origem. Sentença mantida por seus próprios fundamentos.
RECURSO NÃO PROVIDO.**

RELATÓRIO

Apelações contra r. sentença (fls. 176/178) que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos morais, para o fim de condenar o banco réu ao pagamento do valor correspondente à metade das operações descritas na inicial, considerando a existência de culpa concorrente das partes pelo golpe de engenharia social vivenciado e suas consequências.

Insurge-se inicialmente o réu (fls. 181/2225), alegando que a autora foi vítima do chamado “golpe da falsa central de atendimento” e que contribuiu ativamente para o prejuízo ao fornecer seus dados pessoais, especialmente a senha bancária, aos fraudadores, de modo que não se pode falar em falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Sustenta a ausência de nexo causal e a ocorrência de fortuito externo, ante as evidências de que a autora, espontaneamente, solicitou a liberação de acesso a aplicativo de celular e compartilhou sua senha com terceiros, além de efetuar as transações questionadas. Requer o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, por ter agido de forma negligente, bem como o fato de terceiro, funcionando ambos como

causas excludentes da responsabilidade da instituição financeira.

A autora também apela, conforme fls. 226/234. Afirma que a instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Aduz que a fragilidade do sistema de segurança do apelado permitiu o vazamento de dados sensíveis, expondo a apelante à ação de golpistas, razão pela qual deve o réu recompor a totalidade dos prejuízos materiais, ou seja, o total de R\$ 24.214,84 subtraídos de sua conta e cartão de crédito, além de R\$ 1.160,06 cobrados como juros e IOF.

Requer também o reconhecimento dos danos morais, condenando-se o banco ao pagamento de indenização compensatória no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Recursos tempestivos, preparados e respondidos (fls. 242/247 e 248/263).

VOTO

Cuida-se se ação declaratória de nulidade de operações bancárias c.c. pedido de indenização por danos morais e materiais.

Afirma a autora que, em 28/08/2024, foi vítima de golpe após receber ligação de indivíduo que se apresentou como funcionário do Banco do Brasil, que demonstrou possuir seus dados pessoais e a questionou sobre operações realizadas em sua conta. Menciona que o suposto atendente afirmou que realizaria o procedimento de cancelamento das operações, mas para isso necessitava confirmar os dados da autora. No dia seguinte ao telefonema, a autora compareceu à agência bancária para confirmar o cancelamento, sendo informada de que havia sido vítima de golpe e que o golpista, utilizando-se do crédito, efetuou o pagamento de IPVA no valor de R\$ 6.115,38, além do pagamento de ICMS, no valor de R\$ 11.599,46, bem como realizou uma transferência via Pix no valor de R\$ 6.500,00, totalizando R\$ 24.214,84.

Ressalta que a movimentação realizada em sua conta é atípica, não condizente com o perfil da correntista, e que houve falha na segurança do sistema da

instituição financeira, que não impediu a fraude mesmo após o pedido de bloqueio. Invocou os fundamentos jurídicos pertinentes, defendeu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e requereu a condenação do réu ao ressarcimento integral do valor subtraído.

A r. sentença, com acerto, reconheceu a responsabilidade das partes pelos prejuízos decorrentes dos fatos experienciados, de modo que deve ser confirmada, inclusive por seus próprios fundamentos, *in verbis*:

“A autora, que é pessoa idosa de 71 anos, foi vítima do golpe da “falsa central”, pelo qual golpistas simulam ligação telefônica proveniente da central de relacionamentos de instituição financeira, identificando-se como gerente ou funcionário, indagando se a vítima confirma uma movimentação atípica detectada, de compra de mercadoria, saque ou outro tipo de lançamento em sua conta corrente ou cartão de crédito. A vítima, indignada, nega a movimentação e então a ligação telefônica é falsamente transferida ou a própria vítima é orientada a telefonar para outro setor, que supostamente efetuará o cancelamento da operação. Nesse segundo contato, a vítima é induzida a fornecer ao falso atendente seus dados pessoais e a senha do cartão. Obtidos esses dados, os golpistas efetuam saques, transferências, compras e empréstimos em nome da vítima.

No presente caso, os golpistas após simularem ligação telefônica proveniente da central de relacionamentos do banco, solicitaram que a autora confirmasse informações bancárias. Em seguida, o fraudador realizou, na modalidade crédito, o pagamento do imposto IPVA no valor de R\$ 6.115,38, do imposto ICMS no valor de R\$ 11.599,46 e uma transferência via PIX no valor de R\$ 6.500,00. Nota-se que os pagamentos e a transferência pix foram efetuados na mesma data e horário, qual seja, 28/08/2024, às 9h30 (fls. 131/134). Além disso, houve cobrança de juros rotativos do cartão e o imposto sobre operações financeiras IOF, que no extrato simples juntado somam o valor de R\$ 1.160,06.

Nos termos da 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 bancária”.

A responsabilidade dos bancos somente ocorre quando demonstrada falha na prestação de serviços, deficiência dos sistemas de segurança ou vazamento de dados pessoais e sigilosos do correntista. Configura falha de segurança a ausência de autorização prévia ou confirmação posterior por parte do correntista de transações atípicas, caracterizadas por movimentações de valores elevados, incomuns ao seu perfil conservador.

Ainda que uma das movimentações estivesse dentro dos limites de crédito da autora, os valores das transações são individualmente expressivos, portanto, deveriam ter despertado suspeitas no Banco réu. Diante do dever de diligência e segurança, cabia à instituição adotar medidas para

verificar a autenticidade das operações e evitar possíveis fraudes.

O Banco do Brasil, portanto, não demonstrou ter adotado a devida cautela diante das incomuns ações do demandante, consistentes em transferências seguidas, contratação de empréstimo e diversas compras no cartão. Dessa forma, deve responder pela indenização dos prejuízos sofridos pela autora.

A responsabilidade do banco não é exclusiva, mas concorrente com a da vítima, que realizou as transações de forma consciente, ainda que orientada e induzida a erro por terceiros. Assim, a indenização deve ser reduzida pela metade.

(...)

Não são cabíveis a restituição em dobro e nem a indenização por dano moral, porquanto o banco não agiu com dolo ou má-fé e nem foi o responsável direto pelos transtornos sofridos pela autora”.

Observa-se nos autos que o réu não demonstrou que seu sistema de segurança de dados não apresentou falhas e, diante dos fatos narrados, restou evidente a existência de nexo de causalidade, já que houve vazamento de dados, aos quais terceiros não deveriam ter acesso, bem como a realização de sucessivas operações no mesmo dia, que fogem do perfil da autora.

Ressalta-se que o dano decorre do risco da atividade da instituição financeira pela má prestação dos serviços, aplicável, ao caso, a Súmula 479 do STJ diante do delito praticado por terceiro no âmbito das operações bancárias.

Nesse sentido, já decidiu esta Corte:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de

Registro: 12/04/2024).

Logo, correto o reconhecimento da responsabilidade, ainda que parcial, da instituição financeira, nos termos do artigo 14 e seu § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, no caso concreto também houve efetiva contribuição da consumidora para o evento danoso, na medida em que confirmou dados pessoais e efetuou o pagamento de boleto, conforme narrado na inicial (fls. 2/3).

Era dever da consumidora cercar-se de cuidados e diligenciar no sentido de verificar a regularidade do procedimento. Todavia, procedeu com as orientações passadas pelos golpistas, que resultaram na confirmação das transferências. A conduta imprudente e dissociada do padrão de diligência razoavelmente esperado contribuiu de forma determinante e decisiva para a consumação do golpe. A manifesta falta de cautela mínima da autora é evidente e caracteriza conduta inicial imprudente.

Nesse contexto, tem-se evidenciada a culpa concorrente, à luz do disposto no artigo 945 do Código Civil:

Art. 945 - Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

A propósito, possível elencar diversos julgados desta C. Corte abordando culpa concorrente em hipóteses de responsabilidade objetiva:

APELAÇÃO AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO CUMULADA COM REPETIÇÃO POR INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS SENTENÇA DE PARCIAL PROVIMENTO Fraude realizada em terminal eletrônico no interior de supermercado Alegação de cerceamento de defesa Não ocorrência Relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor Responsabilidade solidária do banco e do supermercado Falha na prestação de serviços demonstrada Responsabilidade objetiva dos réus Teoria do risco da atividades Culpa concorrente Falta de zelo da autora Aplicação do artigo 945 do Código Civil Declaração de inexigibilidade e devolução de metade dos valores Danos morais não configurados Recurso dos autores DESPROVIDO e dos réus PARCIALMENTE PROVIDO para reduzir a indenização para metade dos valores sacados, de forma fraudulenta, da conta bancária do coautor. (TJSP; Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005; Relator (a): José

Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

Ação de indenização por danos materiais e morais Golpe da central telefônica - Alegação de transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, após contato telefônico com suposto funcionário da instituição financeira, orientando-a a acessar link encaminhado por Whatsapp para cancelar compras supostamente realizadas indevidamente - Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) Banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a adoção de cautelas para coibir a consumação de transações, em curto intervalo de tempo, incompatíveis com o padrão de consumo e perfil da autora (art. 6º, VIII, do CDC). Falha na prestação do serviço do Banco evidenciada - Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, ao acessar link encaminhado por Whatsapp para cancelar compras supostamente realizadas indevidamente, contribuindo para a realização do golpe Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada Repartição em igual proporção dos prejuízos Inteligência do art. 945 do Código Civil Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1011859-08.2024.8.26.0114; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2025; Data de Registro: 17/01/2025)

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. GOLPES. FALSO FUNCIONÁRIO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE. AUSÊNCIA DE CAUTELA DA CORRENTISTA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA DE VERIFICAÇÃO DOCUMENTAL NA ABERTURA DE CONTA. AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME. Ação originária em que ambas as corrés apelam contra sentença que as condenou solidariamente à restituição de R\$ 49.870,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A parte apelada foi vítima de um golpe conhecido como "falso funcionário do banco", onde fraudadores realizaram transações financeiras não autorizadas em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em determinar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos materiais e morais sofridos pela apelada, além de avaliar a contribuição da vítima na consumação do golpe, considerando a falha na prestação de serviços e a conduta imprudente da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR. Afastam-se as preliminares de cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva, pois as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelos danos causados à consumidora. Reconhece-se a culpa concorrente, uma vez que a autora agiu de forma imprudente ao seguir instruções de fraudadores, enquanto as instituições financeiras falharam, respectivamente, em detectar e impedir transações atípicas ou suspeitas e no procedimento de abertura de conta bancária. IV. DISPOSITIVO E TESES. Recursos parcialmente providos. Divisão da condenação por danos materiais (1/3 cada parte), sem solidariedade, com afastamento da

indenização por danos morais. Teses de julgamento: 1. Reconhecimento de culpa concorrente entre as partes. 2. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações atípicas e da outra corretora de valores na abertura de conta irregular. 3. Quebra donexo causal para a ocorrência de abalo moral por culpa da própria vítima na origem. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e §1º; Código Civil, art. 945; Código de Processo Civil, art. 355, I; art. 85, §2º. Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1.349.894/SP, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 04.04.2013; TJSP, Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005, Rel. José Marcelo Tossi Silva, j. 22.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1011859-08.2024.8.26.0114, Rel. Francisco Giaquinto, j. 17.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1003418-27.2023.8.26.0323, Rel. João Battaus Neto, j. 15.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1033339-56.2024.8.26.0562, Rel. Sidney Braga, j. 03.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1121144-75.2024.8.26.0100, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 24.06.2025.

(TJSP; Apelação Cível 1021463-98.2025.8.26.0100; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)

Irretocável, assim, a solução do juízo *a quo*, que, em seus termos, ora se adotam, notadamente quanto ao indeferimento da restituição dobrada e ao pedido de indenização por danos morais.

Por tais razões, nenhum reparo merece a r. sentença, impondo-se, em consequência, a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11 do CPC, para 15% do valor, respectivamente, da condenação e da diferença entre o pedido e a condenação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator