



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000311088

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013299-30.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ELIZABETE PEREIRA DE MACEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1013299-30.2024.8.26.0602

Apelante: Elizabete Pereira de Macedo

Apelado: Banco do Brasil S/A

Voto nº 2993

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA.

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Relação de consumo configurada (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva (Art. 14 do CDC) que, contudo, admite excludentes.

FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Consumidora que, ludibriada por estelionatários em sofisticada "engenharia social", comparece presencialmente à agência e efetua o pagamento de boletos na "boca do caixa".

Alegação de que os prepostos do banco facilitaram a fraude ao liberar crédito. Insubsistência. Movimentações realizadas pela própria titular, mediante manifestação de vontade livre, ainda que viciada por induzimento de terceiros. Ausência de falha intrínseca ao sistema de segurança bancário. Rompimento do nexo de causalidade. Incidência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

SÚMULA 479 DO STJ. Inaplicabilidade ao caso concreto. Evento que não se caracteriza como fortuito interno, pois estranho aos riscos inerentes à atividade bancária propriamente dita.

DANOS MORAIS E MATERIAIS. Indenizações indevidas ante a ausência de ato ilícito imputável ao réu.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por ELIZABETE PEREIRA DE MACEDO (fls. 258/262) contra a respeitável sentença de fls. 253/255, proferida nos autos da “ação declaratória de nulidade e inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais”, que move em face do BANCO DO BRASIL S/A.

A referida sentença julgou improcedentes os pedidos formulados na
Apelação Cível nº 1013299-30.2024.8.26.0602 -Voto nº 2993 - LNM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inicial, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a exigibilidade suspensa em virtude da concessão dos benefícios da justiça gratuita.

A autora, ora Apelante, ajuizou a ação narrando, em síntese, que, na qualidade de correntista da instituição financeira ré, foi vítima de uma complexa fraude. Sustentou que, em 06 de fevereiro de 2024, recebeu uma mensagem de texto (SMS) sobre uma suposta compra de R\$ 2.750,00, a qual negou. Em seguida, recebeu uma ligação telefônica que, em seu aparelho, identificava o número oficial do banco (4004-0001). O interlocutor, passando-se por funcionário do Apelado, informou-a sobre empréstimos fraudulentos em seu nome e a instruiu a "devolver" os valores mediante o pagamento de boletos bancários. Confiando na orientação, a Apelante dirigiu-se à agência do banco réu e, na "boca do caixa", efetuou o pagamento de dois boletos, um de R\$ 15.000,00 em 08 de fevereiro de 2024 e outro de R\$ 12.500,00 em 16 de fevereiro de 2024.

Argumentou que os funcionários do banco, presentes no momento dos pagamentos, não a alertaram sobre a possível fraude, e, pior, viabilizaram as transações ao concederem, sem seu consentimento claro e informado, empréstimos nos valores de R\$ 13.000,00 e R\$ 5.837,80, além de ampliarem seu limite de crédito para cobrir os pagamentos. O prejuízo material total alegado foi de R\$ 46.337,80. Pleiteou, assim, a declaração de nulidade dos débitos, a restituição dos valores pagos e a condenação do banco em danos morais de R\$ 20.000,00, com base na falha do dever de segurança, na responsabilidade objetiva da instituição e na teoria do desvio produtivo.

A respeitável sentença de primeiro grau (fls. 253/255) entendeu pela improcedência da demanda. O Juízo a quo, embora tenha reconhecido a relação de consumo e a inversão do ônus da prova, considerou que os fatos narrados configuram fortuito externo, decorrente de golpe praticado por terceiros. Concluiu que a autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concorreu decisivamente para a fraude ao fornecer dados sensíveis e realizar pagamentos expressivos sem as devidas cautelas, caracterizando culpa exclusiva da vítima, o que afastaria a responsabilidade da instituição financeira nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Por conseguinte, afastou o dever de indenizar tanto os danos materiais quanto os morais.

Inconformada, a autora interpôs o presente recurso de apelação (fls. 258/262). Em suas razões, sustenta, em suma, o equívoco da sentença ao classificar a fraude como fortuito externo, defendendo tratar-se de fortuito interno, o que atrairia a responsabilidade objetiva do banco, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Ressalta como ponto crucial o fato de as operações terem sido realizadas presencialmente na agência bancária, na "boca do caixa", onde os prepostos do banco Apelado teriam o dever de impedir a fraude, mas, ao contrário, a facilitaram com a liberação de crédito e empréstimos não solicitados. Alega que a sentença ignorou as provas documentais que demonstram a participação do banco e foi contraditória ao inverter o ônus probatório sem exigir do réu a produção de provas. Reitera a ocorrência de falha no dever de segurança e o cabimento de danos morais, inclusive pela teoria do desvio produtivo. Prequestiona a matéria e pede a reforma integral da sentença para julgar a ação procedente ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente.

O banco Apelado apresentou contrarrazões (fls. 266/280), pugnando pela manutenção integral da sentença. Reafirmou a tese de culpa exclusiva da vítima, a inexistência de falha na prestação de serviço, a configuração de fortuito externo e a ausência de ato ilícito a ensejar o dever de indenizar por danos materiais ou morais. Impugnou o valor pleiteado a título de danos morais e defendeu a correção da sentença em todos os seus termos.

O recurso é tempestivo e dispensado de preparo, por ser a Apelante beneficiária da justiça gratuita (fl. 77).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se a definir a existência de responsabilidade civil da instituição financeira Apelada pelos prejuízos suportados pela Apelante, vítima de fraude perpetrada por terceiros, conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". A Apelante argumenta que a responsabilidade do banco é objetiva e que o evento se qualifica como fortuito interno, especialmente porque os pagamentos fraudulentos foram realizados presencialmente na agência bancária.

De início, é incontestável a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso, por se tratar de típica relação de consumo entre a correntista e a instituição financeira, conforme pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, é objetiva, prescindindo da demonstração de culpa e fundamentando-se na teoria do risco do empreendimento.

Contudo, a mesma legislação consumerista prevê, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, uma excludente de responsabilidade, qual seja, a prova da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É precisamente essa a hipótese dos autos.

A análise detida da dinâmica dos fatos, narrada pela própria Apelante na petição inicial (fls. 2/3) e corroborada pelo boletim de ocorrência (fls. 44/45), revela que a conduta da consumidora foi a causa primária e eficiente para a ocorrência do dano.

A Apelante, ao receber contato de estelionatários, acreditou em suas falácias e, de forma voluntária, seguiu uma série de instruções que culminaram nos prejuízos que agora busca reaver. Ela foi orientada a imprimir boletos enviados por WhatsApp e a se dirigir à agência para pagá-los, o que efetivamente fez.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O ponto central do apelo reside na alegação de que a presença física da Apelante no caixa da agência, e a suposta omissão ou mesmo colaboração dos funcionários do banco, configuraria a falha na prestação do serviço. Este argumento, embora relevante, não tem o condão de alterar o desfecho da lide.

A fraude, em sua origem, é um fortuito externo, pois não decorreu de uma falha intrínseca aos sistemas de segurança do banco, mas de uma sofisticada e lamentável manipulação psicológica (engenharia social) perpetrada por terceiros, estranhos à relação contratual. Quando a Apelante chegou à agência, já se encontrava sob o domínio e a influência dos fraudadores, agindo conforme suas coordenadas.

A conduta de fornecer dados, acreditar em cancelamentos de empréstimos via pagamento de boletos a terceiros e realizar as transações financeiras, mesmo que presencialmente, foi o ato que viabilizou o sucesso do golpe.

Não é razoável exigir que os funcionários do caixa bancário atuem como investigadores, questionando a validade e a motivação de cada operação realizada por um cliente que se apresenta pessoalmente e manifesta de forma inequívoca sua vontade de pagar determinados títulos.

A alegação de que narrou toda a situação ao atendente e que este nada fez carece de qualquer elemento probatório mínimo, permanecendo no campo de sua exclusiva versão dos fatos. Para a instituição financeira, a cliente, titular da conta, estava presente e determinando a realização de pagamentos, o que confere aparente legitimidade às operações.

Nesse contexto, a concessão de empréstimos e a ampliação do limite de crédito para viabilizar os pagamentos solicitados pela própria correntista, embora possa parecer, em retrospecto, uma falta de zelo, não caracteriza, por si só, o ato ilícito que fundamenta o dever de indenizar, pois partiu de uma solicitação da titular da conta, presente na agência.

O banco agiu com base na confiança de que a cliente estava exercendo sua autonomia. A responsabilidade pela guarda de dados pessoais e pela prudência nas operações financeiras recai, primordialmente, sobre o consumidor, que não deve seguir instruções de desconhecidos, por mais verossímeis que pareçam.

Esta C. Câmara tem se posicionado nesse sentido:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma. INADMISSIBILIDADE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano. Ausência de falha na prestação de serviço dos réus em decorrência de fortuito externo. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. PROCESSUAL CIVIL – ILEGITIMIDADE DE PARTE – Alegação do réu de que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação. ANÁLISE COM O MÉRITO: Questão que se confunde com o mérito, devendo com este ser apreciada. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002825-61.2024.8.26.0323; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lorena - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2026; Data de Registro: 09/03/2026).

“APELAÇÃO. "Ação de restituição de valores com pedido de tutela antecipada e indenização por danos morais". Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco réu. Admissibilidade. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CLIENTE QUE VAI ATÉ A AGÊNCIA

BANCÁRIA E EFETUA AS TRANSFERÊNCIAS SOLICITADAS. PECULIARIDADES. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Assertiva da autora que recebeu ligação de pessoa identificada como funcionário da Central de Segurança do Banco do Brasil. Alegação de supostas transações suspeitas efetuadas com cartão. Comportamento da consumidora que rompe o nexo de causalidade. Transferências de valores para terceiros. Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias. Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso. Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Incidência no caso. RECURSO PROVIDO para julgar improcedente a pretensão deduzida na petição inicial.”
(TJSP; Apelação Cível 1008395-18.2024.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).
(g.n.).

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, invocada pela Apelante, dispõe que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Ocorre que o caso em tela não se amolda ao conceito de fortuito interno. O fortuito interno é aquele que se relaciona aos riscos inerentes à própria atividade empresarial, como a clonagem de cartões por falha de segurança no sistema, o acesso de hackers aos servidores do banco, ou a ação de um funcionário desonesto. O golpe da falsa central, que depende da manipulação e da colaboração ativa e ingênua da vítima, é classificado pela jurisprudência majoritária como fortuito externo, pois o nexo de causalidade é rompido pela conduta do próprio consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, estando configurada a culpa exclusiva da vítima como causa determinante para a ocorrência do evento danoso, não há como imputar responsabilidade ao banco Apelado, sendo de rigor a aplicação da excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Conseqüentemente, afastada a responsabilidade da instituição financeira, restam prejudicados os pedidos de declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores pagos nos boletos fraudulentos, e a compensação por danos morais. Não há ato ilícito praticado pelo banco, não há nexo de causalidade com os danos sofridos, e, portanto, não há dever de indenizar.

Considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a respeitável sentença de primeiro grau por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em atenção ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, e considerando o trabalho adicional realizado pelo patrono do Apelado em grau recursal, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pela Apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade da verba, nos termos do artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal, por ser a recorrente beneficiária da justiça gratuita.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator