



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000199535**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013307-51.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante HAIDEÊ GARCIA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 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: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 15.000**

**APELAÇÃO Nº 1013307-51.2025.8.26.0576**

**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – 3ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: HAIDEÊ GARCIA DO NASCIMENTO**

**APELADO: BANCO DO BRASIL S.A.**

**JUIZ SENTENCIANTE: DR. GLARISTON RESENDE**

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. FATOS OCORRIDOS QUE EXTRAPOLAM O MERO ABORRECIMENTO. DANOS MATERIAIS E MORAIS EVIDENCIADOS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 156/157 julgou improcedente ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais promovida por HAIDEÊ GARCIA DO NASCIMENTO em face de BANCO DO BRASIL S.A., condenada a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 2.000,00.

Apela a autora HAIDEÊ (fls. 168/186). Alega ter sido vítima de golpe que redundou em desfalques junto aos bancos SANTANDER e BANCO DO BRASIL. Diz que o SANTANDER lhe ressarcuiu, mas o BANCO DO BRASIL não, oferecendo um empréstimo no valor que havia sido retirado de sua conta. Aduz que deve ser aplicado ao caso o Código de Defesa do Consumidor, que ela é consumidora hipervulnerável e que a conduta do BANCO DO BRASIL é abusiva, tendo em vista que o golpista se utilizou de dados pessoais e bancários vazados por falha de segurança do banco. Assevera que as operações contratadas fogem completamente de seu perfil rotineiro de transações e deveriam ter sido bloqueadas, o que configura fortuito interno e impõe o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco que, ademais, se aproveitou da situação para lhe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impingir a contratação de um empréstimo, a evidenciar a má-fé da casa bancária. Pede o provimento do recurso e a reforma da r. sentença apelada.

Contrarrazões às fls. 203/210.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que quanto ao seu mérito, merece ser provido.

Na petição inicial (fls. 1/20) a autora narra ter recebido ligação de golpista que se identificou como funcionário do BANCO DO BRASIL e procedeu a quatro operações irregulares: PIX de R\$ 13,400,00, TED de R\$ 2.999,99 e pagamento de dois boletos, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 1.000,00, ademais de rombo de R\$ 8.000,00 no BANCO SANTANDER. Disse que o BANCO DO BRASIL não acatou sua reclamação administrativa e que foi obrigada a contratar empréstimo de R\$ 16.254,92 para cobrir sua conta negativa.

A r. sentença apelada julgou improcedente a ação, com a seguinte fundamentação:

*No mérito, a ação é improcedente.*

*Improcedente, pois a parte autora não conseguiu demonstrar, de forma suficiente, os fatos constitutivos de seu direito.*

*Mesmo diante de uma relação consumerista, cabia a ela demonstrar, ao menos, a ocorrência do fato alegado e, assim, que houve algum fortuito interno imputável aos requeridos para a ocorrência do evento, o que não aconteceu.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Trata-se de golpe comum, em que se utilizou o mesmo modus operandi usado contra milhares de outras vítimas.*

*Nos autos, mesmo na própria narrativa da exordial percebe-se a falta de qualquer participação da requerida para a ocorrência dos eventos.*

*Ademais, RECONHECE a autora que seguiu os passos do estelionatário, seguindo todas as orientações destes, que foram passadas através de ligação de terceiro não relacionado ao banco, visto que conforme narrado à fl. 40, no boletim de ocorrência, a parte autora também confessou que efetuou operações junto ao banco santander.*

*Destaca-se que não houve inércia da primeira requerida no caso, pois, conforme se depreende da análise dos documentos juntados a fls. 105/106, a requerida realizou, dentro das possibilidades legais, ações que visavam à tentativa de bloqueio e devolução dos valores de outros clientes.*

*Em síntese, não há qualquer prova de ligação entre os estelionatários e a parte ré. Ao contrário do narrado na inicial, não há provas de que o réu tenham, de má-fé, participado do estelionato, sendo, tal qual a parte autora, igualmente vítimas.*

Respeitado o entendimento do i. Julgador de 1º Grau, a pretensão recursal vinga. Explico.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, observo que o ponto fulcral do recurso é a alegação de existência na falha da prestação de serviço da instituição bancária e a pretensão a que seja reconhecida a sua responsabilidade objetiva.

Outrossim, não se pode aceitar que o ocorrido com a autora seja classificado como fortuito externo, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

**Aqui, é fato incontroverso que a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”,** consoante explicado no Boletim de Ocorrência juntado aos autos (fls. 39/40). Nessa situação, um terceiro, detentor de informações bancárias sigilosas da vítima, entra em contato telefônico com ele, afirmando ser da instituição financeira e que havia uma operação suspeita em sua conta. O golpista orienta a vítima a baixar um aplicativo no celular para gerar os protocolos de segurança. Nessa ação, roubam dados bancários, selfies e habilitam o celular do terceiro.

A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, ainda que não qualifique os dados documentais, *a priori*, como “sensíveis”, a teor de seu artigo 5º, II, (dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural) disciplina, como fundamento da proteção dos dados pessoais “*a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem*”, em seu artigo 2º, IV. Como os dados utilizados pelo golpista são concernentes à esfera íntima da autora e estavam sob estrita guarda do banco réu, a responsabilidade civil da casa bancária pelo ocorrido é patente.

Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, as movimentações financeiras questionadas são atípicas e fogem ao perfil de utilização da conta, como se infere dos extratos bancários juntados (fls. 25/38),

sendo que o banco, na contestação, apresentou comprovantes de que todas as operações ocorreram em 31.05.2025, às 15h52, 16h01, 16h24 e 17h34 (fls. 125/126), o que evidencia a prática do golpe.

Nessa toada, caberia ao réu, no referido contexto, deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse tais operações questionadas, dado a sua atipicidade.

Portanto, não há falar em culpa exclusiva da consumidora, já que inexistente qualquer indício de que tenha a autora tido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

*Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.*

*É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os ferimentos, ou o falecimento da vítima.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Gonçalves, Carlos Roberto, *Direito Civil Brasileiro*, vol. 4, 14<sup>a</sup> ed., Saraiva, São Paulo, 2019, p. 345



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479<sup>2</sup> do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica do Apelado, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

*Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.*

*Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.<sup>3</sup>*

---

<sup>2</sup> “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

<sup>3</sup> Cavalieri Filho, Sergio. Op. cit. (p. 1106).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Feitas estas considerações, a casa bancária deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara:

*APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHO EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)*

A indenização também deverá conter o dano emergente sofrido pela autora – que foi obrigada a contratar empréstimo consignado para zerar seu saldo bancário negativo (fls. 42/44) – tendo em vista a existência do prejuízo que é consequência direta da falha de prestação de serviços pelo banco. Desse modo, a casa bancária deverá proceder à devolução simples do valor efetivo do prejuízo sofrido, compreendido aqui o montante das operações feitas pelo golpista e os juros e tributos relativos ao empréstimo, nos estreitos limites do pedido inicial da parte.

Por fim, quanto ao pedido de danos morais, a situação vivenciada pela autora extrapolou o mero aborrecimento, comportando reforma da r. sentença também neste aspecto. Repise-se que a autora empreendeu esforços para resolver o problema na esfera administrativa, porém não obteve êxito, restando patentes os transtornos que lhe foram impostos, obrigada a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, a suportar aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Ademais, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo. Tendo em vista que o dano moral suportado pelo autor está bem delineado e a responsabilidade civil do banco plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeatur*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).*

Na hipótese dos autos, considerando as especificidades do caso, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 se revela proporcional e razoável (considerando a culpa concorrente).

Em conclusão, a r. sentença deve ser reformada para condenar a instituição financeira a pagar à autora os danos materiais, consubstanciados no montante das operações feitas pelo golpista e os juros e tributos relativos ao empréstimo e também a quantia de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com juros e correção contados a partir da citação, nos termos preconizados pelos artigos 405 e 406 do Código Civil. Face à sucumbência integral do réu, condeno-o ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da condenação (art. 85, §2º, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, nos termos deste voto.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**