



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000045306

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013532-15.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante THAINA SANTOS SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013532-15.2024.8.26.0606

Apelante: Thaina Santos Santana

Apelado: Banco do Brasil S/A

Comarca: Suzano

Voto nº 5.348

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. IMPROCEDÊNCIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FALHA DE SEGURANÇA NÃO EVIDENCIADA NAS CIRCUNSTÂNCIAS DESTES AUTOS. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos declaratório e indenizatório formulados, não acolhendo a alegação de falha de segurança do banco réu em relação à transação impugnada.

II. Questão em discussão

2. Discute-se a ocorrência de falha de segurança e a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos prejuízos decorrentes da fraude noticiada.

III. Razões de decidir

3. Autora que foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento", acabando convencida pelos estelionatários a se dirigir ao caixa eletrônico e a efetuar transação fraudulenta, consistente no pagamento de título, por cartão de crédito. Operação única e que fora realizada pela própria autora, em terminal de autoatendimento, mediante cartão e senha pessoais, sem sinais de fraude. Ausência de evidências concretas do vazamento de dados alegado.

4. Operação fraudulenta que fora realizada sem as devidas cautelas pela correntista. A instituição financeira não responde pelos prejuízos decorrentes de golpe sofrido pelo consumidor, quando este se caracteriza como fortuito externo, sem relação direta com falhas de segurança de seus sistemas. Hipótese dos autos que não revela eventual falha de segurança, mas sim culpa exclusiva da vítima e dos terceiros a excluir a responsabilidade do banco réu (art. 14, §3º, II, CDC). Improcedência que deve ser mantida.

IV. Dispositivo

5. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 299/302, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Isso posto, julgo IMPROCEDENTE a ação. Julgo extinto o processo, com resolução do mérito, com base no art. 487, I do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual concedida a fls. 77"*.

Sustenta a recorrente às fls. 305/324 que: a) foi vítima de modalidade do denominado "golpe da falsa central de atendimento", tendo sido ludibriada por suposto preposto do banco recorrido, que já possuía os seus dados pessoais e bancários; b) sob o pretexto de cancelar as transações fraudulentas, foi convencida pelos fraudadores a se dirigir a caixa eletrônico, oportunidade em que acabou por confirmar as transações fraudulentas; c) foram realizadas compras com cartão de crédito em valores que excedem em muito o seu padrão de consumo, caracterizando assim o fortuito interno e a falha de segurança por parte da instituição financeira, não havendo culpa exclusiva da consumidora; d) deve ser reconhecida, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade objetiva do banco recorrido pela reparação dos prejuízos decorrentes da fraude, considerando o vazamento de dados sigilosos e a ausência de mecanismos de segurança eficazes; e) além da declaração de inexistência das operações fraudulentas, deve ser indenizado o dano moral experimentado, no valor de R\$ 10.000,00, destacada a tentativa infrutífera de solução extrajudicial. Por essas razões, pede a reforma da r. sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos declaratório e indenizatório.

Recurso regularmente processado, sem contrarrazões do recorrido (fl. 331).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A recorrente manifestou interesse na realização de audiência de conciliação (fl. 334). Interesse, todavia, que não foi compartilhado pelo recorrido que, especificamente instado (fl. 336), manteve-se silente (fls. 338).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante do desinteresse por parte do banco recorrido, deixo de encaminhar os autos para designação da sessão conciliatória.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso, contudo, não comporta acolhimento.

Segundo se observa dos documentos trazidos ao autos (mensagens, fls. 33/35; boletim de ocorrência, fls. 40/41; fatura cartão, fls. 42/46; e fotos e registros dos atendimentos, fls. 162/168 e 192), a autora fora vítima de modalidade do denominado "*golpe da falsa central de atendimento*", tendo sido inicialmente contatada, através de ligação telefônica, por pessoa que se passou por funcionário do banco réu e lhe questionou se reconhecia transações supostamente realizadas a partir de sua conta.

Instruída a contestar as operações em caixa eletrônico, a correntista, em seguida, recebeu dos estelionatários mensagem, via Whatsapp, de número não oficial, contendo o protocolo de atendimento e a orientação complementar para que aguardasse o retorno do "suporte" e então acessasse o terminal bancário, o que, descuidadamente, foi feito pela autora, conforme indicam os registros de ligações de voz e de vídeo e as fotografias do caixa eletrônico, acabando por efetuar o pagamento de título em favor dos criminosos, no valor de R\$10.000,00, via cartão de crédito.

Posto isso, apesar do inconformismo da vítima, não se verifica, no caso em tela, que o prejuízo reclamado tenha decorrido de fraude praticada mediante falha de segurança do sistema oferecido pela casa bancária, mas sim fortuito externo às suas atividades, *consistente na transferência autorizada presencialmente pela correntista, em caixa eletrônico, mediante cartão e senha pessoais.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora não se ignore a teoria do risco da atividade profissional e a responsabilidade objetiva que a instituição financeira detém pelos danos causados aos consumidores, não se vislumbra, no presente caso, a aventada falha de segurança por parte do banco recorrido.

Diferentemente do argumentado, não foram realizadas compras sucessivas em valores incompatíveis com o perfil da autora e que deveriam ter acionado o sistema de segurança do réu. Houve o pagamento de único título, por cartão de crédito, não sendo assim razoável exigir que a instituição financeira reputasse tal operação por suspeita, uma vez que fora realizada pela própria correntista em terminal de autoatendimento.

Não restou, ademais, suficientemente evidenciado o alegado vazamento de dados, tendo em vista que as mensagens trazidas aos autos (contendo somente o nome parcial da autora e os números da agência e conta, fl. 33) são posteriores à ligação telefônica originária, cujo registro não foi exibido pela requerente, não havendo assim, também, prova de que os fraudadores tenham se valido do número da central de atendimento da instituição financeira para ludibriar a correntista.

Nessas condições, indevido o reconhecimento da responsabilidade do recorrido, uma vez que o fortuito não guarda relação de causalidade com a sua conduta (Súmula n. 479, C. STJ), decorrendo o dano da conjugação entre a atuação de estelionatários e a culpa da própria vítima, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em hipóteses tais, não há falha de segurança nos serviços bancários, sob pena de impor obrigação completamente desproporcional ao escopo de suas atividades, representada pela análise prévia de toda e qualquer movimentação financeira, de qualquer valor, ainda que realizada pelo próprio correntista.

Nesse sentido já decidiu esta Egrégia Corte em circunstâncias semelhantes:

APELAÇÕES. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumula com a reparação de danos morais. Golpe da Falsa

Central Telefônica. Autor que foi vítima de golpe ao clicar em link para suposto resgate de pontos. Realização de 04 (quatro) transações via cartão de crédito, que totalizaram R\$ 8.117,69. R. sentença de parcial procedência.(...) Responsabilidade civil da ré Lívelo. Não verificação. Fraudadores que apenas se utilizaram do nome de tal requerida para a aplicação do golpe. Ausência de elementos hábeis a demonstrarem o nexa causal entre o dano e a suposta falha na prestação de serviços prestados por tal ré. Alegação genérica de vazamento de dados que não é suficiente, por si só, para atrair a responsabilidade civil. Responsabilidade civil do réu Banco do Brasil. Não verificação. Ausência de nexa causal entre o dano sofrido pelo autor e os serviços prestados pelo réu. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática com a parte autora. Autor que seguiu todos os comandos passados pelo fraudador, encaminhando-se inclusive a um caixa eletrônico, ensejando a prática do crime. Utilização pelo autor, no mencionado caixa eletrônico, de seu cartão de crédito e colheita da biometria, motivo pelo qual, ainda que superiores ao seu uso normal, não se justificava maior cautela na liberação das transações pelo réu. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira. R. sentença reformada. Recursos dos réus providos para julgar improcedente a ação, a restar prejudicado o recurso do autor, modificados os ônus da sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1002206-15.2024.8.26.0006; Relator (a): Sergio da Costa Leite; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025);

APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Autora recebeu mensagem SMS sobre compra aprovada não reconhecida. Clicou em "link" e, após contato telefônico, seguiu orientação dadas pelo golpista. Dirigiu-se a caixa eletrônico e efetuou pagamentos e transferências bancárias. Transações voluntárias e sem cautela mínima na verificação da conformidade da solicitação. Conduta da autora determinante para consumação do golpe. Voluntariedade incompatível com alegação de atipicidade das transações. Culpa exclusiva da autora. Excludente de responsabilidade. Ausência de falha na prestação de serviços. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039062-03.2024.8.26.0224; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, afastada a responsabilidade da instituição financeira pela fraude em questão e não sendo cabível em face dela a alegação da correntista de vício de consentimento, a improcedência das pretensões autorais mostra-se acertada, devendo a r. sentença ser mantida.

Ante o exposto, *nego provimento* ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil - *observada a gratuidade judiciária*.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA