



**Registro: 2026.0000168599**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014012-46.2022.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante TONY MARCIO DA CONCEICAO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ALESSANDRA ARAUJO DOS SANTOS, EVERSON DE BRITO PINHEIRO LOUVA e BANCO ORIGINAL.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº 1014012-46.2022.8.26.0223**

**Comarca: GUARUJÁ – 1ª Vara Cível**

**Apelante: TONY MARCIO DA CONCEICAO**

**Apelado: BANCO ORIGINAL S.A.**

**Interessados: EVERSON DE BRITO PINHEIRO LOUVA E  
ALESSANDRA DE ARAÚJO DOS SANTOS**

**MM. Juiz de primeiro grau: Fabio Sznifer**

**Voto nº 52.931**

**Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Fraude bancária – “Golpe da falsa central de atendimento” – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos em face dos corréus Everson e Alessandra, e de improcedência em relação ao banco réu – Irresignação improcedente. 1. Regularidade na abertura da conta destinatária dos valores demonstrada. Ausência de defeito no serviço. 2. Impossibilidade, ainda, de responsabilização do réu pelas transferências realizadas da conta do autor. Operações efetuadas para contas de titularidade do próprio autor, mantidas em outros bancos, regulares no plano das aparências. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável ao réu no episódio de que foi vítima o autor, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. Aplicação da excludente de responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 3. Sentença mantida.**

**Negaram provimento à apelação.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada por TONY MÁRCIO DA CONCEICÃO em face de BANCO ORIGINAL S.A., EVERSON DE BRITO PINHEIRO LOUVA e ALESSANDRA DE ARAÚJO DOS SANTOS.

Diz o autor, em síntese, que é correntista da instituição financeira ré e, no dia 6.9.22, após receber contato de suposto gerente oferecendo aumento de crédito, foi vítima de golpe de engenharia social, por meio do qual o estelionatário realizou transferências por “pix”, nos valores de R\$ 280,00, R\$ 1.500,00 e R\$ 3.000,00, totalizando a quantia de R\$ 4.780,00. As operações foram destinadas às contas de titularidades dos corréus Everson e Alessandra, sendo que a conta do primeiro corréu também era mantida perante a instituição financeira ré. Sustentou falha na prestação de serviços do banco por vazamento de dados pessoais e por ter autorizado abertura de conta para a prática de golpe, sem adotar as devidas cautelas. Daí a demanda, objetivando a condenação do banco réu a apresentar o endereço e documentos pessoais do corréu Everson e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 12.120,00. Pleiteou,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda, a condenação solidária dos réus a restituir ao autor o valor de R\$ 4.780,00, indevidamente debitado.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar os corréus EVERSON DE BRITO PINHEIRO LOUVA e ALESSANDRA DE ARAÚJO DOS SANTOS ao ressarcimento dos danos materiais, na importância de R\$ 4.780,00, e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00. Afastou a responsabilidade do BANCO ORIGINAL S.A., entendendo que a fraude ocorreu em plataforma alheia ao controle da instituição e que a transferência decorreu de ato próprio do autor.

Responsabilizou os corréus EVERSON e ALESSANDRA pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Em razão da improcedência do pedido em face do réu BANCO ORIGINAL, arbitrou honorários devidos pelo autor, em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 617/624).

Apela o autor, pretendendo a reforma parcial da sentença, para que seja reconhecida a responsabilidade do réu



Banco Original, reiterando a tese de falha de segurança por vazamento de dados e reforçando que não efetuou as transferências, uma vez que foram elas realizadas quando o apelante estava em chamada telefônica com os “golpistas” (fls. 649/659).

2. Recurso tempestivo (fls. 648/649), preparado (fls. 660/663) e respondido (fls. 675/676 e 677/692).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

3. Não comporta acolhida a irresignação.

Depreende-se do relato da petição inicial que o autor, ora apelante, correntista do banco réu, busca responsabilizar este último por ter procedido à abertura da conta destinatária de parte dos valores transferidos da conta do primeiro, de titularidade do corréu Everson, e por suposto vazamento dos dados bancários do apelante.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesta esfera recursal, não mais se discute a respeito da regularidade da abertura da conta do corréu Everson pelo banco apelado, Original.

Pretende o apelante ver reconhecida a responsabilidade do banco por suposta falha na prestação de serviços, por ter permitido transferências por “pix”, da conta de sua titularidade, sem oposição de senha e token.

No entanto, não vejo elementos mínimos a demonstrar alguma falha de serviço da instituição financeira apelada.

Apesar de o apelante alegar não ter inserido token ou senha, extrai-se do relato do registro policial da ocorrência que ele, apelante, ludibriado, realizou as operações, “(...) e fiz por várias vezes, pois não finalizava, até que me dei conta que eram para recebedores diferentes (...)” (fls. 17/19).

O que se depreende, portanto, é que o

apelante digitou token e senha, diversamente do que alega em juízo.

Observe-se, além disso, que as movimentações impugnadas pelo apelante, embora tenham sido retiradas de contas por ele mantidas no banco apelado, foram inicialmente transferidas para outras contas de sua titularidade, nos bancos Itaú e Picpay (v. fls. 20, 34, 36 e 38) – para, só depois, serem transferidas para as contas dos corréus Everson e Alessandra.

Assim, não havia que se exigir conduta diversa do banco apelado, já que não tinha ele como perceber que o apelante, naquelas movimentações, regulares no plano das aparências, estava sendo vítima de golpe.

Verifica-se que o apelante, lamentavelmente, se houve com extrema ingenuidade no episódio em análise, deixando de tomar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Do exposto, conclui-se que, embora o fornecedor de serviços responda independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, no caso em análise se trata de culpa exclusiva de terceiro, pois nada existe de imputável à instituição financeira no episódio de que foi vítima o apelante.

Aplica-se, portanto, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Assim, conquanto sensibilize o quadro, não há como atribuir ao banco apelado responsabilidade pelo ocorrido.

4. Mantida a sentença, os honorários são redimensionados para 15% sobre a mesma base de cálculo fixada na sentença (valor atualizado da causa), por aplicação da regra do art. 85, §11, do CPC.

Posto isso, meu voto **nega provimento** à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI  
Relator