



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000291099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014841-71.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ROSELY DE SOUZA BATISTA SCRAFANI, são apelados/apelantes BANCO DO BRASIL S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Ausente a advogada do Itaú Unibanco S/A no momento do pregão. Deram Provimento aos recursos das instituições financeiras e negaram provimento ao recurso da autora. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 31 de março de 2026

MENDES PEREIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 40758

Apelação nº 1014841-71.2023.8.26.0003

Apelantes e reciprocamente apelados: Rosely de Souza Batista Scrafani, Banco do Brasil S/A. e Itaú Unibanco S/A.

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Golpe da falsa central de atendimento ("engenharia social") - Autora que, após acessar link de phishing em dispositivo pessoal, atendeu a orientações telefônicas de estelionatário e, voluntariamente, dirigiu-se a terminais de autoatendimento físicos, inserindo cartão, senha e biometria para realização das transações impugnadas - Pretensão de responsabilização das instituições financeiras por danos materiais e morais - Ausência de falha sistêmica ou invasão dos servidores bancários - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14, CDC; Súmula 479 do STJ) que cede diante da culpa exclusiva da própria consumidora, caracterizada pela reiterada desídia ao manusear hiperlinks suspeitos, manter diálogos com interlocutores não identificados e executar pessoalmente as operações nos terminais – conduta que configura fortuito externo e rompe o nexo causal (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Ausência de pedido expresso de restituição de parcelas do empréstimo - Nexo temporal entre os lançamentos do cartão de crédito e a fraude narrada, que também obstam a pretensão material - Improcedência da pretensão de indenização por danos morais, ante a ausência do dever de reparar os danos materiais e a autoria da vítima na deflagração do evento - Redistribuição dos ônus sucumbenciais à autora - Recursos das instituições financeiras providos e apelo da autora desprovido.

A r. sentença de fls. 295-297, declarada às fls. 395 e 410, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de reparação de danos, para declarar a inexigibilidade das transações indicadas na inicial, incluindo empréstimo firmado em nome da autora, com confirmação da liminar; condenar o Banco do Brasil ao pagamento de R\$ 16.571,72, atualizado pela Tabela Prática do TJSP desde a data do ilícito e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; condenar o Banco Itaú ao pagamento de R\$ 4.051,32, com os mesmos critérios de atualização e juros. De outro lado, julgou improcedente o pedido de danos morais. Reconheceu sucumbência recíproca, impondo a cada parte metade das custas e despesas processuais e metade dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, vedada a compensação.

Inconformada, apela a autora (fls. 302-316), pugnando pela reforma da sentença para reconhecimento do direito a indenização por danos morais (no valor postulado na inicial, de R\$ 13.440,83) e para que os ônus sucumbenciais sejam integralmente suportados pelas instituições financeiras, bem como pela majoração da verba honorária para 20% (inclusive em sede recursal).?



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O Banco do Brasil S/A interpôs apelação adesiva (fls. 321-342), requerendo a reforma do julgado, com pretensão de afastamento/mitigação de sua responsabilidade, aduzindo, em síntese, que a autora teria contribuído decisivamente para o evento e que inexistiria falha imputável ao banco, senão à autora e terceiro estelionatário.

O Itaú Unibanco S.A. também interpôs apelação (fls. 414-425), defendendo, em suma, excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, regularidade das validações de segurança (senha, cartão e *iToken*), ausência denexo causal e inexistência de “perfil de fraude” apto a impor bloqueio/contato preventivo pelo banco, pugnando, ao final, pela improcedência da ação.?

Houve apresentação de contrarrazões pela autora às fls. 357-376 e 431-441, pelo corréu Banco do Brasil S/A às fls. 345-353 e pelo corréu Itaú Unibanco S/A. às fls. 442-449.

Manifestada oposição ao julgamento virtual (fls. 456).

É o relatório.

A controvérsia diz respeito a perquirir a responsabilidade civil das instituições financeiras, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, na hipótese em que a própria consumidora reconhece ter acessado *link* de procedência duvidosa fora do ambiente bancário e, em seguida, guiada por ligação telefônica fraudulenta (“golpe da falsa central”), dirigido-se voluntariamente a terminais de autoatendimento físicos para realizar operações mediante a inserção de seus cartões, senhas e biometria (fls. 2-4). Cumpre examinar se tais fatos configuram falha no dever de segurança dos bancos ou excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC), bem como aferir os estritos limites objetivos do pedido formulado na inicial para a reparação material e a viabilidade da pretensão por danos morais.

Os recursos de apelação interpostos pelas instituições financeiras rês comportam provimento, restando prejudicadas as pretensões deduzidas no recurso autoral.

Impõe-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor à relação material travada entre as partes (Súmula 297 do STJ). Conforme preceitua o *caput* do artigo 14 do aludido diploma, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados em virtude de defeitos na sua prestação. É também sob essa premissa que se edificou a Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Entretanto, a referida responsabilidade objetiva – alicerçada na teoria do risco-proveito – não reveste caráter absoluto. O legislador consumerista foi previdente ao estabelecer causas excludentes do nexode causalidade capazes de afastar o dever de indenizar do fornecedor, notadamente quando se comprova a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, *ex vi* do artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei nº 8.078/90:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Do minucioso cotejo entre as alegações da própria petição inicial e a robusta prova documental carreada aos autos, deduz-se que o infortúnio experimentado pela autora não consubstancia fortuito interno (falha nos sistemas de segurança dos bancos), mas sim cristalina hipótese de culpa exclusiva da vítima, consubstanciada na flagrante desídia da consumidora ao ser ludibriada por táticas de "engenharia social" originárias de terceiros fraudadores.

Do cenário fático pertinente ao Banco do Brasil S.A., observa-se que a própria autora, em sua exordial (fls. 2), confessa ter recebido mensagem em seu celular, supostamente oriunda do programa "Livelo", e nela clicado, sendo direcionada para "um link fraudulento" (*phishing*), “que não possuía relação com a empresa”. Trata-se de conduta externa, praticada inteiramente fora do ambiente digital seguro (aplicativo ou *internet banking*) da instituição financeira. Como é cediço, a blindagem sistêmica dos bancos não tem o condão de intervir nos atos praticados pelos consumidores no uso de serviços de telecomunicação ou internet em aparelhos pessoais corrompidos por sua própria incúria.

Agrava-se a situação da autora quando se analisa o desdobramento da fraude. A consumidora narra (fl. 4) e o documento de fls. 191-192 do Banco do Brasil atesta, de forma incontestável, que a requerente recebeu telefonema de fraudadores e, voluntariamente, dirigiu-se de modo presencial ao Terminal de Autoatendimento (TAA). Lá, inseriu seu cartão físico dotado de *chip*, utilizou suas senhas pessoais e efetuou os comandos ditados pelo estelionatário através da linha telefônica.

Logo, restou inconteste que as transações – dentre elas o empréstimo (BB Crédito 13º Salário) – no Banco do Brasil não se deram por quebra sistêmica ou invasão *hacker* aos servidores da instituição, mas pela ação física, comissiva e direta da própria cliente nas dependências da agência. Não se pode exigir da instituição financeira o bloqueio de operações que a própria titular da conta comparece ao terminal físico para validar com seus dados sigilosos e intransferíveis.

Neste mesmo trilhar de constatações, avulta salientar um erro na valoração do pleito da parte na origem. A autora menciona contratação de BB Crédito 13º Salário na ordem de R\$ 7.855,58 e a transferência espúria de R\$ 9.900,00 para um terceiro de nome Bruno Santos da Cruz (fls. 2-3). Contudo, ao delimitar os seus requerimentos pecuniários na exordial, não postulou expressamente a devolução dessa quantia em sede de pedido reparatório (fls. 21-22). Mais ainda, a inicial e os documentos encartados confessam que a consumidora, de forma deliberada, efetuou o adimplemento antecipado do empréstimo de 13º salário, quitando a quantia de R\$ 8.723,97 em 01/06/2023 sob a justificativa de "desespero" (fls. 5 e 168). A referida confissão de pagamento e a ausência de pedido expresso de restituição dessa verba exata evidenciam o descompasso entre a narrativa e a condenação aposta em primeiro grau, que acabou por descurar do princípio da congruência e do protagonismo da vítima na deflagração do evento.

No que tange especificamente à pretensão de reparação material vinculada aos lançamentos no cartão de crédito OuroCard Elo Nanquim (item 64 da inicial, fls. 8 e 20), a autora igualmente não se desincumbe do ônus probatório que lhe incumbe, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

O rol de despesas listado à fl. 8 da inicial é acompanhado de um recorte de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tela (fl. 9) e de documento de fl. 37, ambos totalmente ilegíveis e incompreensíveis, despidos de qualquer aptidão demonstrativa. Não bastasse a flagrante deficiência probatória formal, a análise do conteúdo das operações apresentadas é igualmente insuficiente para sustentar a pretensão autoral.

Isso porque a absoluta maioria das transações listadas, cujos valores são ínfimos (R\$ 9,90, R\$ 17,52, R\$ 8,32, R\$ 9,90, R\$ 9,48, R\$ 19,96, R\$ 100,40, R\$ 8,30, R\$ 17,50, R\$ 100,40, R\$ 114,50, R\$ 114,50, R\$ 9,48, R\$ 19,58 e R\$ 83,50), longe de demonstrarem a ocorrência de fraude, revelam perfeita compatibilidade com o perfil de gastos cotidianos da consumidora — tais como aplicativos de *streaming*, convênios de pequenas parcelas e serviços recorrentes. De tais valores não se infere, minimamente, qualquer atipicidade transacional.

Quanto às únicas transações de maior expressão listadas na fatura — os pagamentos de convênio "DAE Estado do Ceará" nos valores de R\$ 4.586,89 e R\$ 5.230,62, que poderiam sugerir atipicidade em razão da regionalidade —, o fato é que, ao contrário do que pretendia induzir a autora, tais lançamentos foram efetuados no dia 16 de maio de 2023, consoante o extrato de fls. 56. Referida data não guarda qualquer relação temporal com o dia da suposta fraude bancária narrada na exordial (14/04/2023), dela distando mais de um mês. A ausência de nexos cronológico entre os pagamentos do convênio cearense e o evento fraudulento descrito na inicial é, por si só, determinante para afastar a pretendida reparação dessas parcelas, inviabilizando completamente o nexo causal entre aquelas despesas e os fatos constitutivos do direito alegado.

Portanto, nenhum dos lançamentos do cartão de crédito indicados na petição inicial reúne os pressupostos mínimos para responsabilização da instituição financeira: ora falta a prova documental adequada, ora falta a atipicidade e a quebra de perfil, ora falta o próprio nexo temporal com a fraude narrada. A pretensão de ressarcimento dos gastos no cartão não subsiste.

Idêntico raciocínio conduz à improcedência em favor do Banco Itaú. Causa espécie que se pretenda reconhecer a inexigibilidade das transações e impor ao banco obrigação material, quando a própria autora adotou postura processual marcada por evidente contradição entre sua conduta e o pleito apresentado.

Ao longo de sua narrativa, a apelada contesta a existência de um empréstimo de R\$ 48.530,00 depositado em sua conta e o respectivo seguro atrelado. Entretanto, não formula pedido expresso de cancelamento desse contrato no rol petitório (fls. 23-25), restringindo a sua pretensão condenatória material em face do Itaú Unibanco unicamente à quantia de R\$ 4.051,32 (conforme fl. 22).

E de onde exsurge esse suposto dano de R\$ 4.051,32? Ele decorre do somatório de duas transferências/pagamentos de R\$ 1.000,00 e R\$ 3.051,03 (fl. 23). Ocorre que, conforme farta comprovação documental apresentada pelo banco em sua contestação (fls. 88, 134 e 141), tais operações não advieram de hackeamento à distância, mas foram inequivocamente perfectibilizadas em caixa eletrônico, mediante a leitura física do cartão magnético (chip) e a digitação da senha pessoal da autora.

Mais uma vez, o banco atua como mero prestador da plataforma que processa comandos legítimos (do ponto de vista sistêmico) emitidos pela senhora de seus sigilos (cartão e senha). A conduta imprudente da consumidora, que por total desatenção e excesso de credulidade atua sob as amarras de um falsário no terminal físico de atendimento, caracteriza a quebra irremediável do liame de causalidade em relação ao banco, configurando culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo encontra-se pacificada nesse exato sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA PRESENCIALMENTE PELA PRÓPRIA CORRENTISTA EM AGÊNCIA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO COM CONTRIBUIÇÃO DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RECURSO DESPROVIDO. 1. A responsabilidade civil das instituições financeiras, embora objetiva nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, encontra limitação nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme expressamente previsto no art. 14, § 3º, II, do CDC, sendo necessária a comprovação de falha sistêmica ou humana na prestação do serviço bancário para configuração do dever de indenizar. 2. Não configura defeito na prestação do serviço bancário a realização de transferência eletrônica mediante TED operada pela própria correntista, de forma presencial na agência, com utilização de senha pessoal, ainda que a operação seja atípica em relação ao perfil de consumo, quando a transação foi executada em condições regulares e sem qualquer evidência de participação ou omissão de funcionários da instituição financeira. 3. A ausência de solicitação de informações pela correntista junto aos funcionários da agência bancária sobre a suposta compra desconhecida ou sobre a orientação recebida por telefone, aliada à execução voluntária da transferência em favor de terceiro desconhecido seguindo instruções de suposto funcionário não identificado, caracteriza fortuito externo associado à culpa exclusiva de terceiro com contribuição da vítima, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade da instituição financeira. 4. Inexiste obrigação legal de monitoramento preventivo e bloqueio automático de transações meramente atípicas em relação ao padrão de gastos do cliente, não se podendo exigir das instituições financeiras vigilância constante e intervenção em operações regulares que configurariam prática abusiva e violação ao direito do consumidor à livre disposição de seu patrimônio. 5. Ausente a demonstração de defeito na prestação do serviço bancário, seja por falha sistêmica nos mecanismos de segurança, seja por omissão de funcionários, e verificada a culpa exclusiva de terceiro com contribuição decisiva da vítima que não adotou as cautelas mínimas antes de efetuar transferência em favor de desconhecido, impõe-se a manutenção da sentença de improcedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais”. (TJSP; Apelação Cível 1002878-55.2025.8.26.0081; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Adamantina - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/02/2026; Data de Registro: 26/02/2026).

Inexistindo o dever de reparar os danos de ordem material, afasta-se peremptoriamente, pelas mesmas e evidentes razões, qualquer pretensão atinente a danos morais. Se a própria autora viabilizou o evento danoso por intermédio de reiteradas ações descuidadas de clicar em *hiperlinks* suspeitos, manter diálogos com indivíduos não identificados previamente, deslocar-se às agências e instrumentalizar por si mesma as transações perante os terminais, o desassossego por ela experimentado foi deflagrado por sua própria desatenção, sendo descabido transferir o ônus de seu equívoco anímico às instituições apelantes. A improcedência do pedido de dano moral deve ser chancelada sob essa ótica, ficando, corolariamente, desprovido o recurso de apelação por ela interposto.

Por corolário do provimento dos recursos das instituições financeiras, que resulta na total improcedência da demanda, é imperativa a redistribuição dos ônus de sucumbência. A autora sucumbente suportará, integralmente, o pagamento das custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios em favor dos patronos dos corréus, os quais, considerando o trabalho exercido inclusive nesta seara recursal (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC), fixo equitativamente em 15% (quinze por cento) sobre o valor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atualizado da causa.

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso dos réus para reformar integralmente a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, negado provimento ao apelo da autora e invertida a sucumbência, condenando a autora ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa.

MENDES PEREIRA
Relator