



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247459

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015450-81.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARIA LUIZA VIEIRA HORITA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1015450-81.2023.8.26.0576
Apelante/Réu: BANCO DO BRASIL S/A
Apelada/Autora: MARIA LUIZA VIEIRA HORITA
Origem: Comarca de São José do Rio Preto – 2ª Vara Cível
Juiz: Dr. José Roberto Lopes Fernandes
Voto nº 4.135

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais. Impugnação a transferências realizadas em conta corrente e conta poupança.

Ilegitimidade passiva. Não verificação. Nos termos da teoria da asserção, tal condição da ação é analisada segundo a exposição fática constante da petição inicial, e não segundo o que consta da contestação. Havendo pertinência subjetiva segundo a narrativa realizada pela parte autora, presente está a legitimidade passiva. A existência ou não do direito alegado se relaciona ao mérito da causa, ensejando a procedência ou não. Ademais, indicando a autora que houve falha na prestação dos serviços pelo réu, consubstanciada nas aprovações das indigitadas transações que aparentavam ilegalidade, a legitimidade passiva é inafastável.

Responsabilidade civil do réu. Não verificação diante das especificidades do caso concreto. Inviável falar em falha na prestação de serviços. Autora que, de forma conveniente, realizou descrição superficial dos fatos, sem indicar as circunstâncias que teriam ensejado as transações impugnadas. Esclarecimento pelo réu de que a autora, segundo por ela mesmo informado, baixou link enviado ao celular e a seguir acessou a conta, ensejando, pois, o acesso dos fraudadores. Descrição ignorada em réplica e, portanto, não impugnada sequer minimamente. Evidente responsabilidade da autora pela concretização das transações, que não se afastavam do perfil de utilização das contas por ela, donde não há como ser reconhecida sequer a culpa concorrente do réu. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira na qual mantida a conta.

R. sentença reformada, para julgar improcedente a ação, com a inversão da sucumbência. Recurso provido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **MARIA LUÍZA VIEIRA HORITA** nos autos da **ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais** que moveu em face do

BANCO DO BRASIL S/A.

Adotado o relatório da r. sentença de parcial procedência de folhas 258/263, contou o dispositivo com a seguinte redação:

*Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES EM PARTE** os pedidos da presente ação ajuizada por **MARIA LUIZA VIEIRA HORITO** contra **BANCO DO BRASIL S.A.** e o faço para determinar a restituição, pelo réu, do montante de R\$ 55.011,60, referente às transferências questionadas nos autos, com correção monetária desde a data dos eventos e juros de mora a partir da citação; e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor total de R\$ 5.000,00, com atualização monetária a partir da data desta sentença e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, extinguindo-se o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

Por ter autora sucumbido em parte mínima do pedido, condeno a ré no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

Inconformado, apelou o réu a alegar, preliminarmente, ser parte ilegítima. No mérito apontou, em suma, que as transações foram realizadas de forma regular, não havendo falha na prestação de serviços. A autora, na contestação administrativa que apresentou, informou que teria “*entrado em link para ver pontos da livelo e em seguida acessado a conta para ver se os pontos entraram*”. Alguns dias depois recebeu contato por aplicativo de mensagens de uma pessoa dizendo ser preposta do réu e que a sua conta estaria sendo objeto de fraude. A seguir constatou uma TED realizada no valor de R\$ 41.855,80. Não se trata de fortuito externo, mas sim de golpe praticado por culpa exclusiva de terceiros e/ou da vítima. Inexistem danos materiais e morais a serem reparados. O valor fixado a título de indenização por danos morais é excessivo. Os juros de mora e a correção monetária devem corresponder à Taxa Selic. Pugna pela reforma (folhas 266/297).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 303/312, a defender o recorrido, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso é tempestivo e está devidamente preparado, donde deve ser conhecido.

A irresignação manifestada não merece acolhida.

Não há que se falar em ilegitimidade passiva.

Nos termos da teoria da asserção, tal condição da ação é analisada segundo a exposição fática constante da petição inicial e não segundo o que consta da contestação.

Dessa forma, havendo pertinência subjetiva segundo a narrativa realizada pela parte autora, presente está a legitimidade passiva.

Tendo indicando a autora que houve falha no sistema de segurança do réu, que ensejou a realização das transações fraudulentas em sua conta corrente, a legitimidade passiva é inafastável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A existência ou não do direito alegado se relaciona ao mérito da causa, ensejando a procedência ou não.

Quanto ao mérito, assiste razão ao recorrente.

Com efeito não é possível reconhecer a responsabilidade do réu, mantenedor da conta de titularidade da autora, pela infeliz experiência por ela enfrentada, nem mesmo parcialmente.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A autora, quando do ajuizamento do feito, de forma conveniente, não explicitou minimamente a dinâmica dos fatos, que culminaram nas transações impugnadas.

É sabido que atualmente há inúmeras fraudes praticadas, tais como o “golpe da falsa central telefônica”, o “golpe do motoboy”, o “golpe da entrega”, dentre outros.

Uma das formas utilizadas pelos fraudadores é o envio de mensagens eletrônicas, por e-mail ou SMS, indicando a necessidade de acesso a um link fornecido, para a obtenção de informações supostamente de interesse do titular de conta bancária. Uma vez acessado referido link, contudo, é baixado um “dispositivo espião” no aparelho utilizado, possibilitando o “espelho” do aparelho ou a instalação de outros aplicativos que dão acesso integral a ele.

À autora cabia indicar de forma pormenorizada as circunstâncias dos fatos, possibilitando, inclusive, o contraditório e a ampla defesa, de forma plena.

Tendo plena ciência de que seu comportamento desavisado havia sido o mote para a prática da fraude, adotou a postura de ser o mais genérica possível, limitando-se a apresentar impugnação genérica aos fatos.

E tal se deu não só por ocasião do ajuizamento do feito, como também quando da comunicação dos fatos à Autoridade Policial, tendo, por ocasião da lavratura do boletim de ocorrência de folhas 32/33, se limitado a dizer que “... *Pessoas desconhecidas mediante fraude conseguiram sacar...*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu esclareceu, por seu turno, que a autora, ao comparecer na agência bancária para apresentar a contestação administrativa, informou que após receber uma mensagem via SMS, acessou um link para verificação de “pontos da livelo” e logo a seguir ingressou em sua conta, para ver se os pontos indicados no link teriam sido creditados a seu favor. Passados alguns dias a autora apontou ter recebido uma ligação de uma pessoa dizendo ser funcionária do réu, a qual informou acerca da suspeita de fraude, verificando então que havia sido realizada a TED no valor de R\$ 41.855,80.

A autora, novamente de forma conveniente, em réplica, pura e simplesmente ignorou os esclarecimentos e informações prestados pelo réu, anotando-se que a narrativa por este apresentada está em perfeita consonância com a prática dos golpes de tal natureza.

A ausência de indicação precisa pela autora da dinâmica dos fatos, somada ao fato de que não impugnou a descrição apresentada pelo réu, implica na admissão da veracidade desta última, donde não há como ser imputada ao réu responsabilidade pelas transações impugnadas.

Sem dúvida alguma a autora, seduzida pela possibilidade de alcance de benefício patrimonial, ainda que indireto, através do crédito de “pontos livelo”, de forma desavisada e sem cautela acessou o link que permitiu aos fraudadores a realização das transações bancárias, que não poderiam ser constatadas pelo réu, uma vez oriundas de aparelho devidamente registrado e mediante o uso de senha.

É notório, repita-se, que a parte-autora agiu com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange ao fato de que não devem ser acessados links enviados por terceiros desconhecidos.

Indiscutível a responsabilidade da autora, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu, por não ter observado, por exemplo, o perfil de utilização da conta pela parte autora, que nem mesmo se alega, inclusive.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

Foram realizadas duas únicas transações, sendo uma da conta corrente (de R\$ 13.155,80 – folha 28) e uma da conta poupança (R\$ 41.855,80 – folha 30), ambas no dia 15 de fevereiro de 2023, as quais, ainda que elevadas, não se afastam da movimentação da conta pela autora.

Poucos dias antes, em 07 e 10 de fevereiro, a autora realizou na conta poupança duas transferências, nos valores de R\$ 10.500,00 e R\$ 25.000,00 (folha 30). Na conta corrente, em que se vê intensa movimentação às folhas 28/29, somente para a quitação de um único boleto foi sacada a quantia de R\$ 7.329,45, no dia 13/02 (Porto Seguro Cartões).

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas mínimas e/ou de terceiros.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa

do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

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:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste sentido:

Apelação – Ação indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Recurso dos autores, pai e filho. Golpe da falsa central de atendimento e instalação de aplicativo – Fraude mediante realização de duas transferências via Pix para terceiro, totalizando R\$ 59.978,00. Fundo fático – Coautor H.N. que recebeu ligação em seu celular, proveniente de número supostamente pertencente ao corréu Bradesco – Informado acerca de uma possível fraude em sua conta, foi orientado a transferir os valores que ali possuía para seu filho, também coautor, e posteriormente para terceiro. Corréu Bradesco – Realização de duas transações na conta mantida pelo coautor H.N., no valor de R\$ 59.978,00 – Ausência de responsabilidade da instituição financeira, eis que as transferências foram realizadas unicamente do genitor para seu filho – Inexistência de falha na prestação dos serviços. Corréu Nu Pagamentos – Conta mantida pelo coautor C.T.N. – Após receber o dinheiro enviado por seu pai, foram realizadas duas transferências para terceiro, no valor de R\$ 59.978,00 – Conta bancária que não possuía movimentações há seis meses – Notório descompasso com o perfil de movimentação da conta bancária do consumidor – Corréu que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações – Responsabilidade do réu Nu Pagamentos caracterizada. Culpa concorrente – Circunstâncias, todavia, que se adequam apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor – Autores que não adotaram as precauções mínimas necessárias, pois o evento danoso foi por eles próprios facilitado, convencidos pelo enredo criado pelos fraudadores – Conduta descuidada dos autores, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições financeiras nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, devendo o corréu Nu Pagamentos arcar com 50% do prejuízo ocorrido. Corré Cora Sociedade de Crédito – Instituição financeira em que a conta destinatária dos valores, pertencente ao terceiro, era mantida – Ausentes indícios mínimos de falha na prestação dos serviços por parte desta corré – Responsabilidade não caracterizada. Danos morais – Inocorrência – Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade, especialmente considerando a concorrência de culpa dos autores. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000935-87.2024.8.26.0032; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Empréstimo e transferências bancárias não reconhecidas – Incidência do CDC, artigo 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II – Operações impugnadas que foram efetuadas via internet banking, mediante inserção de login e senha pessoal – Ausência de prova de prestação de serviço defeituoso ou de fraude – Fortuito interno não caracterizado, obstando incidência da Súmula STJ 479 – Dano moral inexistente – Ação improcedente – Parte ativa que arca com os ônus do decaimento – Sentença substituída – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1041917-10.2022.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

A improcedência da ação é, pois, medida de rigor.

Acolhido o recurso do réu, invertem-se os ônus da sucumbência. Arcará a autora com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, arbitrados no equivalente a 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa, a ser corrigido monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça desde o ajuizamento, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso do réu para **julgar improcedente** a ação, invertendo-se os ônus da sucumbência.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)