



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000307125

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017122-72.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARILDA DE OLIVEIRA FARIAS CORREIA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1017122-72.2025.8.26.0506

Apelante: Banco do Brasil S.A. (réu)

Apelada: Marilda de Oliveira Farias Correia (autora)

Comarca: Ribeirão Preto (SP)

Voto nº 2.430

Apelação. Relação de consumo. Responsabilidade civil. instituição financeira. Golpe do “falso funcionário”. Fraude bancária. Transferência via TED de valor expressivo. Consumidora idosa. Hipervulnerabilidade. Responsabilidade objetiva. art. 14 do CDC. súmula 479/STJ. Fortuito interno. Falha na prestação do serviço. Ausência de bloqueio de operação manifestamente atípica e discrepante do perfil da correntista. Dever de segurança. Restituição dos valores devida. Dano moral não configurado. Meros aborrecimentos. Inexistência de ofensa a direitos da personalidade. Reforma parcial da sentença. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Golpe do “falso funcionário” que culminou em transferência via TED de valor expressivo, manifestamente discrepante do perfil financeiro da autora, pessoa idosa, evidenciando falha na prestação do serviço bancário diante da ausência de mecanismos eficazes de detecção e bloqueio de operações atípicas. Inadmissível a exclusão da responsabilidade da instituição financeira com fundamento em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, quando não demonstrada a adoção de medidas preventivas adequadas à mitigação dos riscos inerentes à atividade bancária. Dano moral não caracterizado. Situação que, embora cause transtornos e aborrecimentos, não ultrapassa os limites do mero dissabor cotidiano, notadamente diante da restituição parcial do valor e da inexistência de consequências relevantes na esfera



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extrapatrimonial. Recurso parcialmente provido apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Banco do Brasil S.A. (réu) contra a sentença (fls. 133/145), prolatada pelo MM. Juízo da 11ª Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto (SP), que julgou procedente a ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais e materiais, ajuizada por Marilda de Oliveira Farias Correia (autora).

A autora ajuizou a presente demanda visando à restituição de valores subtraídos em decorrência do denominado golpe do “falso funcionário”. Alegou que, em 13 de março de 2025, recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário do setor de segurança interna do Banco do Brasil, a qual lhe informou sobre um suposto vazamento de seus dados bancários. Sob o pretexto de adoção de procedimento de segurança, o interlocutor a induziu a fornecer informações confidenciais.

Em seguida, juntamente com sua filha, a autora verificou a realização de transferência via TED no valor de R\$ 39.600,00 (trinta e nove mil e seiscentos reais) para conta bancária de pessoa desconhecida. Desse montante, R\$ 24.700,00 (vinte e quatro mil e setecentos reais) foram provenientes do limite de cheque especial, cuja existência a autora afirma desconhecer, e R\$ 14.900,00 (quatorze mil e novecentos reais) correspondiam às suas economias pessoais.

Sustentou, ademais, que a instituição financeira foi informada do ocorrido, mas, ainda assim, a transferência foi efetivada. Afirmou, por fim, que tentou solucionar a controvérsia na esfera administrativa por diversas vezes, sem sucesso.

Diante disso, postulou a condenação do réu à restituição do valor de R\$

39.600,00, acrescido de juros e correção monetária desde a data do evento danoso, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Sobreveio sentença que julgou a ação procedente, ao fundamento de que restou caracterizada falha na prestação dos serviços bancários, afastando-se a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Assim, condenou o réu à restituição à autora da quantia de R\$ 9.616,86 (nove mil, seiscentos e dezesseis reais e oitenta e seis centavos), correspondente ao valor transferido após a dedução do montante já restituído administrativamente, bem como à devolução dos valores retirados das aplicações financeiras da autora para cobertura do cheque especial, tudo acrescido de correção monetária desde a data de cada débito e juros moratórios a partir da citação, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Inconformado, o réu interpôs recurso de apelação (fls. 150/169), pugnando pelo integral provimento do recurso, a fim de que a sentença seja reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, sob o argumento de que teria havido culpa exclusiva da vítima, bem como a ocorrência de fortuito externo, apto a afastar o nexos causal e, por conseguinte, a sua responsabilidade civil.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido (fl. 171).

Vieram contrarrazões (fls. 172/180).

É a síntese do necessário. Passo ao voto.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, cumpre registrar que **a relação existente entre as partes é de consumo**, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo réu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e conforme a Súmula n.º 297 do STJ.

As alegações da requerente são verossímeis e a dinâmica do golpe perpetrado restou devidamente atestado nos autos por meio do comprovante da transação (fls. 19/21) e de boletim de ocorrência (fls. 17/18).

Não havendo dúvidas dos prejuízos sofridos pela vítima, o cerne da controvérsia se limita a definir a possibilidade de atribuir ao requerido a responsabilidade por tais danos, sob a égide da legislação consumerista.

Nesse aspecto, destaco que responsabilidade do banco pelos fatos narrados é **objetiva**, conforme a **Súmula 479 do STJ**, a qual dispõe que: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Assim, **tratando-se de responsabilidade objetiva**, é despicienda a análise de culpa ou negligência do réu, **bastando a comprovação do nexo de causalidade entre a atividade desenvolvida pela instituição financeira e os prejuízos suportados pela consumidora**. Tal nexo resta caracterizado, uma vez que o golpe narrado se insere nos riscos inerentes à atividade bancária, configurando típico **fortuito interno**.

Com efeito, as instituições financeiras vêm permitindo a realização de operações cada vez mais céleres e simplificadas, sem intermediação direta de seus prepostos, o que, embora traga comodidade aos usuários, também amplia a exposição dos consumidores a práticas fraudulentas, como a verificada no caso em exame.

Assim, como a atuação das instituições financeiras submete os correntistas a tais riscos, há uma inegável relação causal entre os prejuízos sofridos pela autora e a atividade do réu, cuja responsabilidade civil também se funda no **parágrafo único do art. 927 do CC (teoria do risco da atividade)**: “*Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*”.

Incumbia, portanto, à instituição financeira a adoção de mecanismos eficazes de segurança aptos a mitigar os riscos decorrentes de sua própria atividade, os quais não podem ser transferidos ao consumidor. Todavia, o réu não se desincumbiu do ônus de demonstrar a adoção de cautelas adequadas, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

Não basta, para afastar a responsabilidade, a mera alegação de que as operações somente poderiam ter sido realizadas mediante iniciativa da própria vítima, com uso ou compartilhamento de senha ou token. Era imprescindível a comprovação da adoção de medidas específicas de prevenção, tais como exigências adicionais ou bloqueio automático diante de operações suspeitas, especialmente aquelas de elevado valor.

No caso concreto, o réu não demonstrou a realização de bloqueio ou suspensão imediata da transação impugnada, providência que se mostrava ainda mais necessária diante do fato de se tratar de operação manifestamente destoante do perfil econômico da autora, pessoa idosa e, portanto, hipervulnerável, circunstância que demanda maior vigilância e mecanismos de proteção mais rigorosos por parte das instituições financeiras.

Com efeito, foi realizada transferência via TED no montante de R\$ 39.600,00 (trinta e nove mil e seiscentos reais) para conta de terceiro desconhecido da autora, valor expressivamente elevado e flagrantemente destoante de seu histórico financeiro (fls. 19/21).

Vale destacar que o réu restituiu a autora o montante correspondente a R\$ 29.986,14, reconhecendo a fraude sofrida pela autora (fl. 115).

A jurisprudência deste Tribunal é firme no sentido de que a ausência de bloqueio de transações manifestamente discrepantes do perfil do consumidor, especialmente quando se trata de pessoa idosa, enseja a responsabilização da instituição financeira, conforme demonstram os precedentes colacionados:

"APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. ENGENHARIA SOCIAL. FRAUDE MEDIANTE OBTENÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR LIGAÇÃO TELEFÔNICA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE SISTEMA ADEQUADO DE DETECÇÃO DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE SEGURANÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. **A fraude perpetrada mediante golpe do falso funcionário, na qual terceiros obtêm dados pessoais do**

consumidor por meio de ligação telefônica e realizam contratações fraudulentas, configura fortuito interno, inserindo-se no risco da atividade bancária e não elidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. Caracteriza falha na prestação do serviço bancário a ausência de sistema robusto de detecção de operações atípicas capaz de identificar e impedir contratações incompatíveis com o perfil do correntista, especialmente quando envolvem valores expressivos e transferências imediatas via PIX logo após a liberação dos créditos. 3. **A condição de consumidor idoso coloca o apelante em situação de hipervulnerabilidade no contexto digital, impondo à instituição financeira dever qualificado de vigilância e implementação de mecanismos eficazes de prevenção contra fraudes de engenharia social, não sendo razoável atribuir exclusivamente ao consumidor vulnerável a responsabilidade por golpe sofisticado praticado por terceiros.** (TJSP; Apelação Cível 1004176-84.2025.8.26.0048; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025 - destaquei);

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÃO ATÍPICA AO PERFIL DE GASTOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INOBSERVÂNCIA DO ARTIGO 38, INCISO II, DA RESOLUÇÃO BCB N.º 01/2020. DEVIDA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido formulado em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por **consumidora idosa** que, vítima de golpe da falsa central de atendimento, realizou transferência via PIX no valor de R\$ 38.415,13, após contato fraudulento, no qual se simulou comunicação oficial da instituição ré. A autora alegou falha na segurança do sistema bancário e requereu reparação integral dos danos sofridos. A sentença rejeitou a pretensão, a reconhecer ausência de responsabilidade da ré. No apelo, além da reforma da sentença, a parte autora requereu concessão dos benefícios da justiça gratuita. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar a presença dos requisitos legais

para o deferimento da gratuidade da justiça; (ii) apurar a responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária praticada mediante engenharia social, com consequente dever de indenizar a consumidora pelos prejuízos materiais e morais sofridos. III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A autora demonstrou que auferia renda mensal inferior a três salários mínimos e que possui gastos relevantes com despesas médicas, o que configura sua hipossuficiência e autoriza o deferimento da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 98 do Código de Processo Civil. 2. A relação jurídica em análise é regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado pela Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. 3. **Instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 e do Tema Repetitivo nº 466 do Superior Tribunal de Justiça.** 4. **A movimentação atípica de R\$ 38.415,13, consistente no resgate de investimento e posterior transferência integral via PIX, destoava do perfil de consumo da autora, conforme demonstra o perfil deduzido dos extratos bancários trazido ao feito, o que evidencia a falha na prestação de serviço e na adoção de medidas preventivas por parte da ré.** 5. A Resolução BCB nº 01/2020 impõe à instituição financeira o dever de rejeitar transações com fundada suspeita de fraude, conforme disposto no artigo 38, inciso II, e artigo 32, inciso V, dispositivo que não foi observado pela ré, configurando descumprimento do dever de segurança. 6. **A utilização de token ou reconhecimento facial, por si só, não é suficiente para elidir a responsabilidade objetiva da instituição, especialmente quando a transação se dá fora do padrão da usuária e decorre de fraude estruturada com emprego de engenharia social.** 7. **A negligência da instituição ao permitir operação fora do perfil da consumidora, sem acionamento de mecanismos de verificação, impõe o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos.** 8. O dano moral ultrapassa o mero aborrecimento, caracterizando-se pelo desvio produtivo da consumidora, obrigando-a a empregar tempo e esforço para resolver problema decorrente da falha da ré, razão pela qual se fixa indenização no valor de R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1020358-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2025; Data de Registro:

09/07/2025 - destaquei).”

Dessa forma, conclui-se que as transações realizadas decorreram de fraude viabilizada por falhas nos mecanismos de segurança do banco, configurando defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, caput, do CDC, afastando-se a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Por outro lado, **a autora não faz jus à indenização por danos morais**. Embora os fatos tenham-lhe causado aborrecimentos, não se verifica a ocorrência de ofensa relevante aos direitos da personalidade. Os transtornos experimentados, por si sós, não ultrapassam os limites dos meros dissabores do cotidiano, sendo passíveis de reparação mediante a restituição do valor indevidamente transferido.

Ressalte-se, ainda, a inexistência de comprovação de saldo negativo persistente, inscrição indevida em cadastros de inadimplentes ou impedimento ao cumprimento de obrigações financeiras, circunstâncias que reforçam a ausência de repercussão significativa na esfera extrapatrimonial da autora. Ademais, parte substancial do montante foi restituída administrativamente (fl. 115).

Assim, ausente a demonstração de efetivo prejuízo moral, revela-se indevida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, impondo-se a reforma da sentença nesse ponto.

Ante o exposto, **voto pelo parcial provimento do recurso**, apenas para **afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais**, mantida, no mais, a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Em razão do resultado, reconheço a sucumbência recíproca e redistribuo o ônus, de tal forma que cada uma das partes deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais. Ambos deverão arcar com honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 15% do valor da condenação.

Atentem-se as partes para o fato 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 CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora