



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237913**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017302-03.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB, é apelada SUZILEI FRANCISCA DE ALMEIDA GOMES CARNEIRO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. 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), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 43239**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1017302-03.2025.8.26.0114**

**COMARCA: CAMPINAS - FORO DE CAMPINAS - 3ª VARA CÍVEL**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARINA FIGUEIREDO COELHO**

**APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A E BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB**

**APELADO: SUZILEI FRANCISCA DE ALMEIDA GOMES CARNEIRO**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Preliminares de ilegitimidade passiva bem rejeitadas. Operações impugnadas. “Golpe da falsa central de atendimento”. Transações não autorizadas e incompatíveis com o perfil da consumidora. Inexigibilidade reconhecida e pedido de restituição dos valores descontados acolhidos.**

**DANO MORAL. Configuração, tendo em conta as circunstâncias relatadas. Valor fixado, consideradas as peculiaridades, que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.**

**RECURSOS NÃO PROVIDOS**

#### **RELATÓRIO.**

Apelações contra r. sentença que julgou procedente a ação de indenização por danos morais e materiais movida pela ora apelada para (i) declarar inexistentes as operações bancárias sub judice; (ii) condenar os réus-apelantes a ressarcirem os valores indevidamente subtraídos da conta bancária da autora e transferidos para de terceiros na data de 28/03/2025, a título de danos materiais, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata; e (iii) condenar os réus-apelantes, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$. 5.000,00, com correção monetária a partir da sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata, bem como de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Insurgem-se os réus, ambos alegando, em breve síntese, preliminar de ilegitimidade passiva; que se trata de fortuito externo a afastar sua responsabilidade e a inexistência de danos morais indenizáveis, requerendo, subsidiariamente, a redução do *quantum* fixado.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.

### VOTO

Os recursos não comportam provimento.

Trata-se de ação de conhecimento movida pela ora apelante visando à reparação de danos decorrentes de transações fraudulentas em sua conta corrente, administrada pelos bancos-réus, ora apelantes. Narrou ter recebido ligação de terceiro passando-se por representante do Banco do Brasil, que lhe informou a respeito de movimentações estranhas em sua conta e solicitou informações, o que resultou em realização de empréstimos e transferências por ela não autorizados.

Irretocável a sentença de rejeição das preliminares e procedência do pedido, por seus prestigiosos fundamentos, *in verbis*:

“Os requisitos de admissibilidade processuais devem ser analisados pela teoria da asserção, amplamente adotada pelo Superior Tribunal de Justiça (Informativos n. 538, 605 e 615; REsp n. 1605470/RJ, Terceira Turma, p. 01.12.2016; REsp n. 1314946/SP, Quarta Turma, p. 09.09.2016; REsp n. 1705311/SP, Terceira Turma, j. 09.11.2017). Por essa teoria, o Juiz deve analisar os requisitos de admissibilidade do processo à luz da versão abstrata, afirmada dos fatos; qualquer fato dependente de prova é questão de mérito.

A parte autora pretende responsabilizar o requerido a partir da prova dos fatos que pretende produzir e dos fundamentos de direito que deduziu. **Isto é o quanto basta para o reconhecimento da legitimidade das partes, dado que titulares dos interesses em conflito, ou seja, do afirmado na pretensão em relação aos requeridos e dos que a esta**

**resistem. O acolhimento ou não dos argumentos é matéria de mérito a ser oportunamente analisada.** Portanto, em tese, em face do afirmado abstratamente na exordial, o requerido tem legitimidade para figurar no polo passivo da lide, pois poderia suportar, em caso de procedência, a responsabilidade ventilada.

(...)

Inicialmente, cumpre esclarecer que apesar dos argumentos da ré Sicoob sobre sua ilegitimidade passiva em razão de não ser a responsável pela agência 4198-0, verifico que os valores transferidos para esta conta da autora e posteriormente enviados para contas de desconhecidos vieram inicialmente da agência nº 0001-9, conta 63.534.477-7, que pertence à ré Sicoob.

Portanto, é incontroverso que as partes mantinham relação jurídica.

(...)

No caso em comento, a parte autora sofreu o chamado "golpe da central de atendimento", ou seja, falsários ligaram para autora comunicando suposta movimentação estranha em sua conta bancária. Ainda, após ter seus dados pessoais descobertos por falsários, teve suas contas bancárias invadidas, com realização de transferências bancárias em valores diversos no montante total de R\$ 50.856,60 (cinquenta mil oitocentos e cinquenta e seis reais e sessenta centavos) retirado de um fundo de investimento de titularidade da autora junto ao Banco do Brasil, bem como foram realizados dois empréstimos bancários no valor total de R\$ 158.021,50, sem anuência ou conhecimento da autora. Ainda, os fraudadores entraram em contato solicitando a transferência do valor existente na poupança para a conta corrente do Banco Sicoob, para em seguida realizarem a transferência dos valores resgatados indevidamente para utilizarem em transferência via Pix, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), tudo a demonstrar ter sido viciada a vontade de autorizar os lançamentos.

É certo que não se pode atribuir culpa ao correntista quanto à natureza fraudulenta das operações.

Nesse passo, importante destacar que a prática de transações bancárias diversas (transferências via chave pix, pagamentos de boletos, saques, pagamentos por cartão de crédito) realizadas por terceiro, não rompe o nexo causal entre a atividade lucrativa e o dano, pois a falha na prestação do serviço está na atividade do banco.

Na lógica narrada, as instituições financeiras requeridas que devem oferecer garantias de segurança ao consumidor.

Além disso, a rapidez do serviço financeiro dificulta que a vítima possa

reaver os valores, pois, tão logo feita a transferência bancária o saque dos valores ocorrem pelos fraudadores.

Registra-se que é cada vez mais comum esse tipo de ocorrência ante o grande número de falsários que infelizmente atuam no país, o que exige do fornecedor de serviços a adoção de todas as normas de segurança que estejam ao seu alcance. Há quadrilhas que se especializaram nesse tipo de crime, que logram obter os dados dos clientes com uso dos símbolos da instituição financeira e números de telefone parecidos com os das instituições financeiras.

Ademais, a parte autora alegou falha na prestação de serviço da parte requerida e que a responsabilidade objetiva se dá pelo desrespeito ao direito à segurança do consumidor no uso da sua conta bancária e no uso do instrumento de transferências via Pix e Pix cartão de crédito, além da não observação às transações que fugiram do seu perfil de consumo.

(...)

No caso em tela, a autora comprovou que as transações efetuadas por ocasião do golpe divergem do seu perfil de consumo (fls. 36/118).

**Tais transações notadamente destoam do padrão de movimentação da conta corrente da autora, em especial porque os valores foram elevados e ocorreram em um curto espaço de tempo.**

**Exige-se das instituições bancárias, na qualidade de fornecedoras de serviços, a adoção de todas as normas de segurança que estejam ao seu alcance.**

**Portanto, as movimentações bancárias em curto período com a transferência de valor totalmente diverso do normalmente movimentado pela autora, deveriam gerar estranheza e assim acionar os mecanismos protetivos das instituições, verificando de forma preventiva e suspeitado acerca da fraude, não permitindo as operações sem antes realizar sua checagem com os titulares das contas.**

Nesse sentido, ao que tudo indica, houve falha no sistema de segurança dos bancos requeridos, a permitir que as movimentações fossem efetivadas sem a regular manifestação de vontade do titular, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituições que exercem profissionalmente atividade voltada ao fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, devem se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao negócio.

Em arremate, aplica-se a Súmula 479 do C. STJ e o Enunciado nº 14 deste E. TJSP:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.” (grifos acrescentados)

Nada obstante, não se pode ainda olvidar que os riscos da atividade devem ser suportados pelo empreendedor, que dela obtém seus lucros.

**Convém salientar que a responsabilidade dos bancos requeridos poderia ser elidida caso tivessem comprovado que observaram todas as regras de segurança e que as transações estavam dentro do perfil de consumo da autora, o que não é o caso.**

.

(...)” (destacamos)

Com efeito, a autora afirma ter sido vítima de fraudes perpetradas a partir de falhas na segurança dos serviços prestados pelos bancos, que possibilitaram acesso de terceiros a seus dados bancários.

A hipossuficiência do consumidor é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pelas instituições financeiras, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos sistemas de atendimento e segurança de dados da instituição financeira.

Assim, autorizada a inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbia ao banco, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal, comprovar “*que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou “a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*”.

No caso, a autora foi ludibriada por terceiro, que afirmando representar o banco-apelante, com ela entrou em contato, conferindo percepção de realidade às alegações de fraude em sua conta, não havendo como negar que foi vítima de estelionatário que conseguiu acessar o sistema dos bancos e efetuar as operações (“golpe da falsa central de atendimento”).

E na hipótese, a fraude não exclui a responsabilidade dos apelantes, vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica exercida. Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a demandada, nos termos do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ ao dispor 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”.*

E não se há de falar em excludente de responsabilidade ou mesmo culpa exclusiva ou concorrente em razão de ter a consumidora sido vítima de golpe de furto de dados bancários, pois as instituições financeiras falharam em verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, deixando de desenvolver meios para dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores e permitindo acesso de terceiros a seus sistemas, permitindo a fraude. (AREsp 2653233 (2024/0182470-2 - 16/08/2024, Decisão Monocrática - Ministro HUMBERTO MARTINS)

Assim, era mesmo caso de inexigibilidade da dívida e restituição de valores descontados, havendo responsabilidade civil dos réus, que, por sua vez, poderão, obviamente, ajuizar ação de regresso contra a golpista ou beneficiário dos valores desviados da conta autora para reaver o valor das transações.

No mesmo sentido, precedentes do STJ:

“AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. **Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.**

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, **abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.**" (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

(...)

4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e **os avanços das**

**tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.

Agravo interno improvido.

(AglInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS -HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**

2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrichi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável".

3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes **movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo.**

4. Agravo interno desprovido.

(AglInt no AREsp n. 2.201.401/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023.)

Em suma, é inarredável a responsabilidade dos apelantes, pois a falha na adoção de mecanismos mínimos de segurança e controle demonstra clara omissão no dever de cautela que se espera de instituições financeiras, sobretudo diante do risco inerente à atividade que exercem.

O pedido de indenização por dano moral também foi bem acolhido, pois houve falha na segurança por não identificar as operações fora do perfil da demandante, que não tendo obtido solução pela via administrativa, tendo que ajuizar a presente demanda para ver reconhecido seu direito.

E os réus, citados, insistiram na legitimidade das dívidas, apresentando, pois, injusta renitência em reconhecer a irregularidade das operações e tais fatos, obviamente, que serviram de fundamento ao pedido, ultrapassam meros dissabores.

Logo, impõe-se a manutenção da sentença, e levando em conta as peculiaridades do caso, não comporta acolhimento o pedido de redução do valor fixado em primeiro grau (R\$. 5.000,00). Destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços do réu e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável o valor arbitrado, em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Em suma, irretocável a sentença que deverá prevalecer por seus próprios e jurídicos fundamentos, impondo-se a majoração da verba honorária para 25% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, voto por negar provimento aos recursos.

Fernando Sastre Redondo  
Relator