



Registro: 2026.0000197938

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018229-14.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLEUZA SILVA PULICE, são apelados BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BTG PACTUAL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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, 10 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1018229-14.2025.8.26.0002 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 7ª Vara Cível do Fórum Regional de Santo Amaro

Apelante: CLEUZA SILVA PULICE

Apelado: BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BTG PACTUAL S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Sergio Ludovico Martins

Voto nº 52.799

Apelação – Serviços bancários – Ação indenizatória – Autora que recebeu ligação de sedizente gerente do Mercado Livre, para auxiliá-la a liberar valor de suposta venda de produto e, desse modo ilaqueada pelo interlocutor, permitiu com que realizassem três transferências por pix a terceiros – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Alegação de ilegitimidade passiva sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da instituição financeira corré, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco.

Autora idosa e provavelmente pouco habituada a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pela autora e, não obstante, a anomalia não foi detectada pelo sistema de segurança dos bancos. Inequívoca a responsabilidade civil das instituições financeiras nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 2.1. Parcela de culpa da autora escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 3. Não reconhecimento, porém, de responsabilidade dos réus pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência dos réus no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência de maneira proporcional.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por CLEUZA SILVA PULICE em face de BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BTG PACTUAL S/A.

Diz a autora, em síntese, que tem 74 anos de idade e foi vítima de golpe praticado por meio eletrônico. Relata que,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em 14.1.25, recebeu mensagem de “whatsapp” de suposto comprador de um produto que havia anunciado no Mercado Livre, solicitando o número da conta e agência para realização do pagamento. Em seguida, recebeu ligação telefônica de sedizente gerente de relacionamento, para auxiliá-la a liberar o valor da venda do produto, tendo sido induzida a compartilhar “links” recebidos no celular. Como consequência, a autora foi surpreendida com três operações em duas contas bancárias, sem autorização, no valor global de R\$ 27.499,00. Afirma que, imediatamente, após constatar o ocorrido, entrou em contato com os bancos réus para tentar solucionar a questão, sem êxito. Daí a demanda, objetivando a condenação do réu Banco BTG Pactual a restituir o valor de R\$ 20.568,85, e do corréu Banco do Brasil à devolução da quantia de R\$ 8.000,00. Pede, ainda, a condenação de ambos os réus ao pagamento de indenização por danos morais, em valor igual ao das condenações por danos materiais.

A r. sentença julgou improcedente a ação, responsabilizando a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 297/300).



Apela a autora. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) no caso específico do Banco BTG, a apelante nunca havia realizado transferência por “pix” e não havia saldo suficiente em conta para a operação; (b) a apelante também não tinha o saldo na conta do Banco do Brasil, tanto que, assim que debitada a importância de R\$ 8.000,00, houve também o resgate automático de investimento da primeira para cobrir o saldo negativo; (c) a apelante não digitou a senha para confirmar as transferências por “pix”, mas, diversamente do que pretendem fazer crer os apelados, ao verificar se havia sido creditado o valor da venda anunciada na internet, a apelante digitou sua senha para acessar as contas, o que possibilitou a invasão pelos estelionatários; e (d) estão caracterizados os danos morais experimentados pelo apelante (fls. 303/314).

2. Recurso tempestivo (fls. 302/303),
preparado (fls. 315/316) e respondido (fls. 322/347 e 348/355).



É o relatório do essencial.

Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo corréu Banco do Brasil.

Ora, como fornecedor de serviços, responde a instituição financeira corré, em tese, pelo dano experimentado pela consumidora demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

Mérito.



4. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Há de existir um sistema verdadeiramente eficaz de segurança, concebido não apenas para a proteção do consumidor médio, afeito à era digital, mas, principalmente, do consumidor vulnerável, vale dizer, idosos, pessoas simples, iletradas etc. Afinal, todos esses indivíduos, como não poderia deixar de ser, são admitidos à contratação dos serviços bancários.

Na situação dos autos, chama atenção, em especial, o fato de a apelante ser pessoa idosa, com 74 anos de idade à época dos fatos, e, portanto, presumivelmente pouco habituada a operações bancárias no ambiente virtual.

Como quer que seja, no dia 14.1.25, foi realizado uma transferência por “pix” a terceiro, na importância de R\$ 8.000,00, da conta da apelante mantida no correu Banco do Brasil. Os documentos apresentados na peça de defesa demonstram que a operação foi contestada no mesmo dia (v. fl. 213) e o valor destoava do padrão de uso da apelante (v. fls. 103/209).

Ainda, foram realizadas duas transferências da conta da apelante mantida no Banco BTG Pactual, nos valores de R\$ 999,00 e R\$ 18.500,00, sem nenhuma cautela do banco para concretização das operações, mesmo sendo elas de valor expressivo e em total descompasso com o perfil de uso da apelante, já que, como afirmou esta última e não foi impugnado de forma específica pelo apelado, ela nunca havia realizado operação por “pix” desde a abertura da conta.

Portanto, a falha na prestação dos serviços está configurada na ausência de confirmação, por parte dos apelados, com a apelante, antes de concretizar as transferências impugnadas.

Além disso, a circunstância de tais atípicas movimentações não terem sido detectadas pelo sistema de segurança dos bancos apelados também retrata falha nesse sistema, já que, insisto, se mostravam elas em completo descompasso com o perfil de uso dos serviços pela apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é o caso de reconhecimento de ilícito por parte do banco apelado, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Deveras, o só fato de o modo como prestados os serviços pelos bancos apelados no meio digital apresentar risco para o cliente, sobretudo, insisto, para pessoas simples, iletradas e idosas, e de não haver um mecanismo capaz de afastar esse risco, é motivo para

ensejar a responsabilidade civil dele, fornecedor.

5. Se é que existiu parcela de culpa por parte da apelante, consistente em, ilaqueada, fornecer informações relacionadas a sua conta aos delinquentes, caberia a consideração de se tratar de comportamento culposo no mínimo escusável, sabido que é algo comum e inevitável certas pessoas, sobretudo indivíduos idosos ou iletrados, incidirem nesse tipo de ludíbrio.

Aqui novamente tem lugar a lembrança de que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora.

Daí que a parcela de culpa da apelante, se é que existiu, por ser escusável e não exclusiva, não afasta a responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim é que merecem acolhimento os pedidos voltados à restituição dos valores indevidamente debitados da conta da autora.

O cálculo da restituição haverá de aplicar correção monetária desde as datas dos lançamentos a débito, segundo o índice estabelecido no art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela Lei 14.905/24.

Os juros de mora serão computados à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a nova redação da citada lei (Selic – IPCA). Haverão de ser contados da data da citação, por se tratar se ilícito fundado em relação contratual.

6. No tocante à indenização por dano moral, porém, a irresignação não comporta acolhida.

Ora, o sofrimento experimentado pela apelante decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.



Assim, não é razoável atribuir ao banco responsabilidade por tal sofrimento.

Quando muito, seria o caso de cogitar da responsabilidade dos apelados por danos morais, pela recusa no atendimento do pleito do cliente apelante.

Há de se considerar, porém, que essa recusa caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual, algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

7. Assim, a r. sentença será reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, com a condenação dos réus a restituir os valores debitados da conta da apelante, em razão das operações fraudulentas.

Recíproca e equivalente a sucumbência, cada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

polo da relação processual arcará com metade das despesas processuais, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários de sucumbência devidos aos advogados de cada polo, estes não se compensando, são fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa (histórico de R\$ 28.568,85). Os honorários devidos aos advogados dos réus serão calculados em proporção à medida dos pedidos formulados em desfavor de cada um deles.

Nesses termos, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator