



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020289-12.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado HELENA CERDEIRA DE SANTANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 3 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1020289-12.2025.8.26.0114

Comarca: Campinas – SP - 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Marina Figueiredo Coelho

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/Réu: Banco do Brasil S/A

Apelado/Ator: Helena Cerdeira de Santana

VOTO 6562

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – BANCÁRIO – GOLPE DO MOTOPY – ENTREGA DO CELULAR E CARTÃO A ESTELIONATÁRIO DE PROCEDÊNCIA PARCIAL – IRRESIGNAÇÃO DA REQUERIDA – ACOLHIMENTO PARCIAL.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, ainda que constituídas sob a forma de cooperativa de crédito. Incidência da Súmula 297 do STJ – Fraude bancária praticada por terceiro que se caracteriza como fortuito interno – Falha na prestação do serviço evidenciada pela autorização de transações que destoavam do perfil da correntista – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Vítima que concorreu para o evento danoso ao entregar a terceiro seu aparelho celular e cartão bancário – Conduta que, embora incauta, não afasta a responsabilidade da instituição financeira, mas a atenua – Configuração da culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil – Prejuízo material que deve ser repartido entre as partes - Restituição devida, pela ré, no importe de 50% dos valores subtraídos – Redistribuição do ônus de sucumbência – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerida em face da sentença exarada às f. 111/122, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Campinas/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por HELENA CERDEIRA DE SANTANA em face de BANCO DO BRASIL S/A, o que faço para CONDENAR o requerido ao pagamento de R\$ 34,900.00 (trinta e quatro mil e novecentos reais), 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 data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), 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. Em razão da sucumbência*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recíproca, condeno as partes a arcarem com metade das custas e despesas processuais cada uma, bem como honorários advocatícios do causídico da parte contrária, que fixo em 10% do valor das respectivas condenações, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 6º, do CPC. Por fim, de modo a evitar o ajuizamento de embargos de declaração, registre-se que ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado. Por corolário, ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil. (...)"

Apela a parte requerida (f. 126/139). Nega falha de segurança de seus sistemas e imputa culpa exclusiva da consumidora, pois teria entregado seu cartão e senha a pessoas estranhas, permitindo o sucesso do golpe. Termina com pedido de reforma da r. sentença e improcedência dos pedidos iniciais.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 140/141).

As contrarrazões foram apresentadas (f. 145/152). Requer em síntese, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira apelante por transações bancárias realizadas por terceiros fraudadores na conta corrente da autora, induzida a entregar seu aparelho celular e cartão bancário a estelionatário. Analisa-se, outrossim, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima.

Pois bem.

Em que pese o Entendimento do Juízo *a quo*, a r. sentença merece parcial reparo.

A responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que preceitua: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros no âmbito de operações bancárias".

A fraude em questão, embora tenha se iniciado por um contato externo, consumou-se no ambiente interno da instituição financeiras, pois, na qualidade de fornecedora de serviço, tinha o dever de garantir a **segurança das operações realizadas por sua cliente**.

A realização de múltiplas transações financeiras em curto espaço de tempo, em favor de uma única pessoa e em valores que destoam do perfil de consumo da correntista evidencia falha nos sistemas de segurança da apelante, pois não houve acionamento de dispositivos detectores de fraude, deixando de impedir ou mitigar a ação dos golpistas.

Adicionalmente, a ocorrência de fraudes como a do "*golpe do motoboy*" pressupõe, invariavelmente, um vazamento de dados sigilosos do consumidor, como bem ressaltou o Juízo *a quo*.

O acesso de terceiros a essas informações configura uma violação do dever de sigilo bancário, imposto pela Lei Complementar nº 105/2001, e uma falha grave no tratamento de dados pessoais, em desacordo com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

A instituição financeira, na qualidade de controladora dos dados, tem a responsabilidade de garantir a sua segurança, e a ocorrência do golpe evidencia a fragilidade de seus sistemas.

Nestes termos, afasta-se a tese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Contudo, não se pode ignorar a conduta da apelada, que, de forma incauta, *entregou seu aparelho celular e cartões*, a um terceiro desconhecido. Tal comportamento, conquanto decorrente de engodo, contribuiu de maneira importante para a ocorrência do evento danoso.

Nesse diapasão, a hipótese dos autos amolda-se à figura da culpa concorrente, prevista no artigo 945 do Código Civil, que dispõe: "*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*".

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça tem reconhecido a culpa concorrente em casos análogos, determinando a repartição dos prejuízos entre a instituição financeira e o correntista. Nesse sentido: "*APELAÇÃO DO AUTOR – BANCÁRIO – GOLPE*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*DO WHATSAPP – Rejeitada preliminar de cerceamento de defesa - Culpa concorrente - Incidência do disposto no art. 945, CC – Consumidor que recebe mensagens de estelionatário passando-se por seu irmão e realiza pagamentos de boletos emitidos pela ré, para destinação de valores aos seus correntistas - Inescusável falta de cautela do autor ao se deixar enganar por terceiro, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas – Instituição financeira que procedeu à abertura de conta bancária utilizada para o ato ilícito, não carregando sequer documento de identidade dos supostos contratantes - Ausência de demonstração na regularidade desse ativo - Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Fortuito Interno - **Desídia que importa em reconhecer a concorrência para a fraude - Falha na prestação dos serviços, aliada à falta de cautela do consumidor, que deu ensejo ao sucesso do golpe e prejuízo material experimentado - Responsabilidade objetiva da parte ré - Incidência da Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição de 50% do desfalque patrimonial sofrido pelo autor - Ofensa moral não configurada, eis que o autor contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP – Juros de mora (Taxa Selic) – Aplicação dos art. 389 e 406, do CC – Precedentes do STJ – Termo inicial dos Juros é o evento danoso (Súmula 54, do STJ) - Sucumbência recíproca configurada (art. 86, CPC) - RECURSO PROVIDO EM PARTE, reconhecendo-se a culpa concorrente das partes e ordenando-se a restituição de 50% do valor subtraído, devidamente atualizado e com juros de mora segundo a taxa legal (Taxa Selic), a contar do evento danoso (Súmula 54, do STJ). (TJSP; Apelação Cível 1093265-96.2024.8.26.0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2025; Data de Registro: 07/08/2025)."***

*"Apelação. Contrato Bancário. Código de Defesa do Consumidor. Ação de Indenização por danos materiais e morais. Fraude na conta bancária e no cartão de crédito da autora. "Golpe do Motoboy". Sentença de improcedência. Apelo da autora. Decisão parcialmente modificada. **Culpa concorrente configurada. Autora que entrega cartão, dados bancários e aparelho celular ao estelionatário. Engenharia social. Falha no sistema de segurança do banco requerido. Sopesamento das circunstâncias que impõe o decreto de inexigibilidade de 50% do total das transações impugnadas. Dano moral não configurado. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte. (TJ-SP - Apelação Cível: 1022579-90.2022.8.26.0506 Ribeirão Preto, Relator.: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 06/10/2023, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 06/10/2023)."***

Dessa forma, a r. sentença merece parcial reforma para que seja reconhecida a culpa concorrente da apelada, devendo seus prejuízos materiais serem repartidos igualmente entre as partes.

Assim, a apelante deverá restituir à autora 50% dos valores indevidamente transferidos de sua conta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de que *“Já é pacífico nesta E. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida”* (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Tendo em vista a reforma da r. sentença, a autora passar a ficar vencida na maior parte dos pedidos, sendo de rigor a redistribuição do ônus de sucumbência. Assim, a autora paga 2/3 das custas processuais e a ré 1/3.

A autora paga honorários aos patronos da parte ré de 10% sobre o valor do pedido em que sucumbiu, ao passo que a ré paga honorários aos patronos da parte autora de 10% do valor da condenação.

Diante exposto, voto por **DAR PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, para o fim de reconhecer a culpa concorrente da autora e reduzir a condenação da requerida à restituição de 50% do prejuízo material.

OLAVO SÁ
Relator