



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000262818

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021135-61.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante APARECIDA SANTA ULIAN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15422

APELAÇÃO Nº 1021135-61.2025.8.26.0071 - Bauru

APELANTE: Aparecida Santa Ulian

APELADO: Banco do Brasil S/A.

JUIZ: André Luís Bicalho Buchignani

Ação de reparação por danos materiais e morais. Fraude bancária (“golpe do Viva Sorte”).

Sentença de improcedência.

APELAÇÃO DA AUTORA - Pretensão de reforma da sentença para reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira e condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Razões de decidir – Relação de consumo – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297, STJ) – Responsabilidade objetiva que não é absoluta – Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Dinâmica dos fatos narrada pela própria vítima – Recebimento de ligação telefônica de suposto programa televisivo e permissão de espelhamento da tela do telemóvel – Fornecimento voluntário de chaves de acesso e senhas que viabilizaram transferências via PIX e contratação de empréstimo – Insuficiência probatória – Autora que não logrou demonstrar que as transações fugiam ao seu perfil habitual de consumo, limitando-se a instruir o feito com o Boletim de Ocorrência e o extrato bancário – Rompimento do nexo causal por conduta da própria vítima – Fortuito externo configurado.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Aparecida Santa Ulian** contra a r. sentença de fls. 213/220 que julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na ação de reparação de danos materiais e morais proposta em face de **Banco do Brasil S/A**. Em razão da sucumbência, o juízo a quo condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários

advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Sustenta a apelante, em suas razões recursais, preliminar de nulidade da sentença por cerceamento de defesa ante o julgamento antecipado da lide e a ausência de inversão do ônus da prova. No mérito, defende a reforma integral da decisão, argumentando que foi vítima de um golpe sofisticado de engenharia social, no dia 30/08/2025, no qual criminosos espelharam a tela de seu celular para realizar quatro transferências via PIX e um empréstimo pessoal. Alega que as transações eram flagrantemente atípicas e deveriam ter sido bloqueadas pelos sistemas de segurança, configurando defeito no serviço e fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Ressalta sua condição de pessoa idosa e hipervulnerável e pugna pela condenação do banco à restituição de R\$ 4.794,99 e ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita. Contrarrazões apresentadas às fls. 236/260, pugnando pela manutenção da sentença.

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido** e **recebido** em seus regulares efeitos.

De início, **afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa**. O magistrado, como destinatário da prova, possui o poder-dever de avaliar a necessidade de sua produção, podendo indeferir diligências que considere inúteis ou protelatórias, nos termos do artigo 370 do Código de Processo Civil. No caso, a própria narrativa fática da autora na petição inicial e no Boletim de Ocorrência —admitindo que permitiu o espelhamento da tela e utilizou suas senhas— torna despicienda a perícia técnica, uma vez que a controvérsia reside na qualificação jurídica dessa conduta e não na funcionalidade técnica do sistema.

De igual modo, **afasta-se a alegada nulidade por vício de fundamentação**. A sentença recorrida enfrentou de forma clara e lógica a questão da responsabilidade civil, fundamentando o descabimento da indenização na configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, atendendo aos requisitos do art. 489 do CPC.

No mérito, o recurso **não comporta provimento**.

A despeito da inegável aplicação do **Código de Defesa do Consumidor** e do entendimento da **Súmula 297** do STJ, a responsabilidade das instituições financeiras pode ser afastada quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC).

No presente caso, a própria dinâmica do evento narrada pela apelante revela que o dano decorreu de sua interação direta e descuidada com os fraudadores. Ao atender uma ligação telefônica e permitir o espelhamento da tela de seu dispositivo sob a promessa de um prêmio, a consumidora **rompeu pessoalmente a barreira de segurança** do aplicativo bancário.

Nesse contexto, causa espécie que a apelante sustente a falha de serviço por "ausência de mecanismos de bloqueio" quando ela própria forneceu voluntariamente as condições para o acesso ao aparelho e validou operações mediante o uso de suas credenciais pessoais e intransferíveis. Trata-se de hipótese clássica de **fortuito externo**, no qual a fraude se concretiza por meio de engenharia social, sem qualquer invasão sistêmica ou falha intrínseca à plataforma do apelado.

Ademais, verifica-se flagrante **insuficiência probatória** por parte da autora. A apelante limitou-se a instruir o feito com o Boletim de Ocorrência e um simples extrato bancário. **Não foram trazidas aos autos provas que demonstrassem que as transações fugiam ao seu perfil habitual de consumo** ou que o sistema de segurança do banco teria negligenciado alertas de atipicidade. O Boletim de Ocorrência, por ser declaração unilateral da vítima, não possui o condão de, isoladamente, comprovar o defeito no serviço.

Portanto, evidenciado que a conduta da consumidora foi a causa determinante para a ocorrência do dano, o nexo de causalidade restou rompido pela ação da própria vítima. A r. sentença de primeiro grau deu correta solução à lide e não merece qualquer reparo.

Derradeiramente, em razão do desprovimento do recurso, majora-se a verba honorária devida pelo autor em favor do patrono do réu para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade por ser o apelante beneficiário da gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, CPC).

Anota-se, ainda, que já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator