



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000053207**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025167-25.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA MARCELENA PAIVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**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 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1025167-25.2025.8.26.0002

Apelante: Maria Marcelena Paiva (autora)

Apelado: Banco do Brasil S/A (réu)

Comarca: São Paulo

**Voto nº 1.941**

Apelação Cível da autora. Relação de consumo. Golpe telefônico (“falsa central”) perpetrado por terceiro que, munido de informações sensíveis, induziu a autora à realização de operações financeiras atípicas, incluindo transferências e contratação de empréstimo. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Afastamento da culpa concorrente, diante da ausência de prova de fornecimento voluntário de dados ou conduta negligente da autora. Ressarcimento integral já realizado pelo banco, inexistindo obrigação residual. Repetição em dobro indevida por ausência de má-fé. Danos morais afastados, pois não demonstrada violação a direitos da personalidade. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por **Maria Marcelena Paiva** (autora) contra a r. sentença de fls. 259/266, cujo relatório adoto, proferida pela MM<sup>a</sup>. Juíza da 10<sup>a</sup> Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, nesta Capital, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Em suas razões recusais, a autora sustenta, em síntese, a falha na prestação do serviço bancário, em afronta ao disposto no artigo 14 do Código de

Defesa do Consumidor. Argumenta que foi vítima de fraude sofisticada, perpetrada por terceiro que, munido de informações privilegiadas, obteve êxito em induzi-la à realização de operações financeiras absolutamente atípicas. Dessa forma, pleiteia a concessão da justiça gratuita, a restituição em dobro dos valores debitados, acrescidos de correção monetária e juros, indenização por danos morais não inferior a R\$ 15.180,00 e inversão do ônus da sucumbência (fls. 265/272).

Contrarrazões apresentadas (fls. 294/305).

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 314/315 e 320/321).

**É o relatório. Passo ao voto.**

**O recurso comporta parcial provimento.**

Inicialmente, diante do recolhimento do preparo recursal pela recorrente, resta **prejudicada** a análise do pedido de gratuidade de justiça.

No **mérito**, verifica-se que as alegações da autora são verossímeis, estando a dinâmica da fraude devidamente comprovada nos autos por meio dos documentos juntados, boletim de ocorrência (fls. 31/32) e registros de ligações (fls. 53/62).

A relação existente entre as partes é de consumo, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo banco (arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco da atividade. Assim, não se discute culpa ou negligência do banco, bastando a constatação do nexo causal entre a prestação do serviço e os prejuízos sofridos. No caso, a fraude conhecida como “golpe da falsa central” configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, que se tornou altamente digitalizada, expondo os consumidores a riscos que devem ser mitigados pelo fornecedor.

Logo, incumbe à instituição financeira tomar as devidas diligências para evitar práticas do gênero. Quando não adotadas tais medidas, estabelece-se um nexo

causal entre a inação da instituição e os prejuízos decorrentes da fraude.

Cabia ao banco o ônus de demonstrar a tomada de providências preventivas aptas a evitar golpes como o presente, dever do qual a instituição financeira não se desincumbiu nos autos (art. 6º, VIII, do CDC).

Destaco que não basta que o recorrido sustente que as operações financeiras só poderiam ter sido realizadas por iniciativa da própria vítima, com o uso ou compartilhamento de sua senha ou itoken. Fazia-se necessária a demonstração de medidas específicas à prevenção do golpe em comento, por meio, por exemplo, da imposição de maiores exigências para a realização de operações nitidamente suspeitas (transferência de Pix em altos valores logo após a realização de empréstimo pessoal).

Ademais, os elementos dos autos indicam que os fraudadores detinham informações sensíveis da autora, como número de telefone e dados bancários, sobretudo porque a ligação do agente fraudador ocorreu horas após contato da autora com a gerente, conforme registros não impugnados pelo banco (fls. 53/62). Tal circunstância reforça a falha na segurança do sistema. A ausência de bloqueio ou alerta para operações atípicas evidencia defeito na prestação do serviço, impondo ao banco o dever de indenizar pelos prejuízos materiais.

Portanto, conclui-se que as transações realizadas foram produto de fraude, possibilitada por deficiências nos mecanismos de segurança do banco, o que configura falha na prestação de seus serviços, afastando-se, assim, a tese de culpa concorrente da vítima. Impõe-se, portanto, reconhecer a inexigibilidade das operações realizadas (empréstimo e transferências via PIX) apontadas pela autora.

Consigno, entretanto, que não há valor a ser indenizado, visto que a autora não demonstrou que o montante depositado pelo réu dias depois da fraude (fl. 233) não tenha sido suficiente para reparar o dano material.

Tampouco, assiste razão à autora quanto ao pedido de **repetição em dobro dos valores** subtraídos. Embora tenha havido falha na prestação do serviço, não se verifica violação à boa-fé objetiva por parte do banco, pois o prejuízo decorreu da ação criminosa de terceiros, associada à insuficiência dos mecanismos de

segurança, e não de conduta desleal da instituição. Assim, inaplicável o art. 42, parágrafo único, do CDC.

Também não merece acolhimento o pleito de **indenização por danos morais**. Não há prova de lesão aos direitos da personalidade ou repercussão relevante na esfera íntima da autora. O desconforto experimentado, ainda que legítimo, não extrapola os limites do mero aborrecimento, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sobretudo porque a reparação material, já realizada pelo banco dias após a ocorrência (fl. 233), é suficiente para recompor o equilíbrio contratual.

Como é cediço, *"Os danos morais [entretanto] surgem em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em qualquer pessoa de senso comum, como vexame, constrangimento, humilhação, dor. Isso, entretanto, não se vislumbra no caso dos autos, uma vez que os aborrecimentos ficaram limitados à indignação da pessoa, sem qualquer repercussão no mundo exterior"* (REsp. n. 628.854 – Rel. Min. Castro Filho, j. 03.5.2007), o que, à evidência, não se caracterizou na hipótese dos autos.

No mesmo sentido são os precedentes do STJ, pois, *"Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos, o que não ocorreu no caso"* (AgRg no REsp n. 1.346.581/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 23/10/2012, DJe de 12/11/2012). Logo, por qualquer ângulo que se analise a questão, conclui-se que não configurados danos morais pela questão controvertida.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal de Justiça em casos análogos:

**CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento.** Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. **Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de**

**transferência atípica. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e pagamento em excesso. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão.** Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1015542-71.2024.8.26.0011; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025 - grifei)

**APELAÇÃO. BANCÁRIO.** Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. **Golpe da falsa central.** Autor que alega ter recebido ligação de suposto funcionário do réu informando que foram realizadas compras suspeitas. Autor que posteriormente constatou transações desconhecidas em sua conta corrente (empréstimo e posterior transferência para pessoa desconhecida), operações que além do saldo positivo da conta, adentraram ao seu limite do cheque especial. **Transações que estão em oposição ao perfil de correntista deste. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado pela falha em detecção de operações atípicas Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a prevenir as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição mantida. Dano moral. Não configurado.** Sentença reformada. Sucumbência revista. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000591-49.2023.8.26.0127; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024 - grifei).

Nesse contexto, reconhece-se a **responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço**, mas, **considerando o ressarcimento integral já efetuado, inexistente obrigação residual**. Afasta-se, portanto, a repetição em dobro e a indenização por danos morais. Por outro lado, **deve ser afastada a culpa concorrente atribuída à autora**, pois não há prova de conduta negligente que tenha contribuído para a fraude, pelos fundamentos acima expostos.

**Quanto ao ônus de sucumbência**, a reforma parcial da sentença para excluir a culpa concorrente implica sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, pois ambas as partes obtiveram êxito parcial: a autora quanto à exclusão da culpa concorrente e o réu quanto à manutenção da improcedência dos pedidos indenizatórios. Assim, as custas e despesas processuais devem ser rateadas igualmente entre as partes, e os honorários advocatícios fixados na origem devem ser redistribuídos na mesma proporção.

Ante o exposto, **dou parcial provimento ao recurso** para afastar a culpa concorrente atribuída à autora, mantendo, no mais, a improcedência dos pedidos de repetição em dobro e indenização por danos morais, diante do ressarcimento integral já realizado pelo banco.

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 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**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO