



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000080115

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028803-26.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado KATIA GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1028803-26.2024.8.26.0554

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco do Brasil S.A.

Apelada: Katia Gonçalves

Comarca: Santo André - 4ª Vara Cível

Juíza prolatora: Marta Oliveira de Sá

VOTO Nº 5327

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL.

Autora alega ter sido vítima de fraude perpetrada por meio de ligação telefônica. Transferência de valores não reconhecidas pela autora. Ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral.

Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu.

Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a clicar em um link e permitir o acesso remoto de seu dispositivo e conta bancária. Autora não nega ter realizado transações no terminal de autoatendimento, instruída pelo fraudador. Boletim de ocorrência lavrado após as transações fraudulentas. Transações que não podem ser consideradas atípicas. Fatos decorrentes de ato praticado pela autora, não tendo o réu participado da negociação e, portanto, não poderia restituir o valor transferido. Não comprovação de que a ligação partiu de um dos canais de atendimento do réu. Inexistência de prova de vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Configuração de fortuito externo, semnexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pela autora. Aplicação do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Entendimento consolidado deste E. Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos.

Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos, com inversão do ônus de sucumbência.

Recurso do réu provido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 342/347, cujo relatório é adotado, para condenar o réu à restituição dos débitos discriminados às fls. 2/3, no valor total de R\$ 44.491,57, de forma simples, a ser corrigido pela Tabela Prática deste Tribunal desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária observará os índices do IPCA e os juros de mora, a taxa legal, que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação de Custódia, deduzido o índice de atualização monetária. Pela sucumbência, foi o réu condenado a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, recorreu o réu, defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e impossibilidade de inverso do ônus da prova, porquanto o suposto fato se deu exclusivamente entre a apelada e o fraudador. Aduziu não haver responsabilidade do apelante, mas sim culpa exclusiva da apelada, não se resguardou quanto ao segredo de seus dados e senha, além de não ter observado as orientações da própria Instituição Financeira, que previamente à transação de liberação no terminal de auto atendimento, apresenta tela de alerta de fraude; além disso, na tela em que o *QRCode* para habilitação é apresentado, também há um outro alerta para que a apelada não envie fotos daquela tela, conforme demonstrado nos documentos colecionados à contestação. Ademais, a apelada, por meio de seu dispositivo, efetuou a liberação de dispositivo de terceiro, oportunidade em que foram realizadas as transferências impugnadas nos autos. O apelante, em diversos canais de comunicação, já efetuou a divulgação do referido golpe e das maneiras pelas quais os usuários devem ser proteger. Além disso, os extratos de movimentações financeiras demonstram que o perfil da apelada não destoia da movimentação impugnada na inicial. Evidente a exclusão de responsabilidade do apelante, em razão da ausência de defeito na prestação do serviço e pela culpa da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelada. A entrega voluntária dos dados pessoais e senha, pela correntista, a terceiro estelionatário, afasta a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas realizadas antes da comunicação à agência bancária, porque impossível a constatação de fraude. Caso não se entenda pela ausência de falha na prestação de serviços por parte do apelante, deve ao menos ser reconhecida a culpa concorrente, já que apelada concorreu para a prática do evento danoso. Acresceu ser cabível a aplicação da taxa Selic para correção em detrimento da correção monetária por índices inflacionários, acrescida de juros de mora de 1% ao mês. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 350/369).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 370/372).

Foram oferecidas contrarrazões (fls. 375/385). Posteriormente, a apelada apresentou oposição ao julgamento virtual (fls. 390).

É o relatório.

Consta nos autos ser a autora correntista do Banco do Brasil S.A.

Segundo relato da inicial, no dia 15 de abril de 2024 a autora recebeu uma ligação de pessoa de nome “Plínio”, que se identificou como gerente do banco réu, informando a contaminação de seu celular por um vírus e sua conta bancária estava sendo usada de forma indevida, recebeu orientações do atendente, que se utilizou de informações sigilosas sobre a conta da autora, termos técnicos, *links* e símbolos associados ao réu. Afirma ter acessado o aplicativo do réu e efetuado múltiplas transações. No dia 15 de abril de 2024 foram realizadas transações expressivas e atípicas na conta da autora, quais sejam: pix no valor de R\$ 3.000,00, pagamento de tributos de SP no valor de R\$ 4.465,66, convênio com a Secretaria da Fazenda no valor de R\$ 17.864,88, pagamento de contas no valor de R\$ 9,90, além de transações no cartão de crédito (IOF nos valores de R\$ 17,05, R\$ 5,88,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 68,23 e R\$ 23,55, juros de pagamento de tributos no valor de R\$ 94,41 e juros sobre pagamentos de convênios no valor de R\$ 377,60). Já no dia 16 de abril de 2024 foram identificadas transações com cartão de crédito, referentes a juros, pagamento de tributos e IOF. O prejuízo total devidos a transações fraudulentas foi de R\$ 44.491,57 em 24 horas, O golpe só cessou quando não havia mais dinheiro em conta disponível para retirada. Ao ajuizar a demanda, busca a condenação do réu à restituição dos valores indevidamente transferidos da conta da autora, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

Divergem as partes quanto a responsabilidade do réu.

Com efeito, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No caso, os fatos narrados comprovam ter sido a autora vítima de esquema de fraude conhecido como “falsa central de atendimento”. O golpe foi iniciado com um telefonema, informando sobre suposto vírus havia contaminado o celular da autora e por esse motivo sua conta bancária estava sendo usada de forma indevida e seguiu-se com transações fraudulentas em conta corrente e cartão de crédito de titular da autora.

No boletim de ocorrência juntado aos autos e registrado após a ocorrência dos fatos, a autora reafirma ter recebido ligação de suposto funcionário do réu e ter seguido as orientações deste, inclusive tendo se dirigido ao estabelecimento bancário, no autoatendimento e o atendente tinha acesso remoto ao celular da autora e a induziu a realizar pix, transferências e empréstimos (fls. 21/22).

Em reclamação apresentada pela autora junto ao estabelecimento bancário em 29 de agosto de 2024, volta a afirmar ter sido induzida a realizar várias transações financeiras em um caixa eletrônico (fls. 260).

Em outra reclamação, aberta na data de 28 de agosto de 2024, a autora afirma “recebi uma ligação indivíduo se passando por técnico do Banco do Brasil, informando sobre atividades suspeitas na minha conta devido a um vírus no meu celular. Sob orientações que pareciam legítimas, com logos e links similares aos do Banco do Brasil, fui induzida a realizar várias transações financeiras em um caixa eletrônico” (fls. 258)

Já em reclamação aberta no dia 30 de abril de 2024, a autora informa “...que recebeu a ligação da falsa central via whatsapp dizendo que havia movimentações na conta indevida e chegaria um link com a palavra ajuda e clicando neste link um outro funcionário daria assessoria para que não ficasse no prejuízo. Aí acessou o link deu acesso a eles mantinham na linha e acessando a conta remotamente e faziam de tudo para não interromper a ligação. Descobriu que foi golpe quando a central de segurança ligou para confirmar a transação” (fls. 257).

Pelo que se deduz dos próprios relatos da autora, após receber a ligação de suposto funcionário do réu recebeu um *link* e ao clicar neste *link* permitiu acesso remoto a sua conta bancária. Além disso, não nega ter realizado diversas transações financeiras no terminal de autoatendimento, orientada pelo fraudador.

Portanto, a **própria autora** realizou e permitiu a realização de diversas transações em sua conta bancária e cartão de crédito ao permitir acesso remoto do fraudador a seu dispositivo e conta bancária, inexistindo qualquer falha na prestação do serviço, o prejuízo sofrido não pode ser imputado à ré, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

No mesmo sentido, em caso análogo, decidi esta Corte:

“APELAÇÃO DO AUTOR – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Golpe da Falsa Central Telefônica – Autor que se descuidou do dever de guarda de seus

recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica – Ausência de prova de que o número de telefone indicado pelo autor partiu de contato oficial do corréu Itaú – A mando do golpista, sob a premissa de bloquear atuação de hackers, o autor instalou aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu celular – Superveniência de transações bancárias realizadas a mando de golpista – Vazamento de dados inócua – Culpa exclusiva da vítima a arredar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – PRECEDENTES DESTES TJSP – Ofensa moral, à mímica de conduta ilícita do réu, não configurada – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO”.

(TJSP; Apelação Cível 1002914-51.2023.8.26.0022; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Amparo - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – GOLPE – INSTALAÇÃO DE APLICATIVO – ACESSO REMOTO A CELULAR – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO – REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA E PIX – FRAUDE – I- Sentença de improcedência – Apelo da autora – II- Relação de consumo caracterizada – Autora que foi contatada, via ligação e whatsapp, por terceiro desconhecido – Autora que seguiu estritamente as ordens do terceiro desconhecido, o que permitiu o acesso remoto a sua conta bancária pelo fraudador, que realizou a contratação de um empréstimo e efetuou uma transferência e um Pix no cartão de crédito para terceiros desconhecidos – Autora que deveria ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida – Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de

serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual – Apelo improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1004347-34.2024.8.26.0482; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)

Importante ainda frisar que o contato via telefone não se deu por acesso direto ao *site* do banco, não ficou demonstrado ser o número de telefone utilizado pelo golpista pertencer ao réu.

Outrossim, não podem as transações serem consideradas atípicas, além de existir prova de que a autora realizou algumas transações no terminal de autoatendimento, os valores transacionados não destoam de forma excessiva das movimentações apresentadas nos extratos de fls.23/68. Anote-se que em 5 de fevereiro de 2024 a autora realizou transferências que somadas atingem valor superior a R\$ 10.000,00 (fls. 40).

Assim, não sendo possível atribuir o golpe sofrido como fortuito interno, é caso de reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com inversão do ônus de sucumbência.

Considerando a ausência de condenação, os honorários de sucumbência devidos pela autora ficam fixados em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando suspensa a exigibilidade em razão da gratuidade concedida, à luz do disposto no artigo 98, §3º,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do mesmo Diploma.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante do exposto, **VOTO por dar provimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora