



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000159350

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032132-33.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante PHILLIPE ALVES DOS SANTOS, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 2 de março de 2026.

ACHILE ALESINA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 40416
COMARCA: Sorocaba - 3ª Vara Cível
APTE.: Philipe Alves dos Santos
APDO: Banco do Brasil S/A

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ALEGADA FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DO NEXO CAUSAL. FRAGILIDADE PROBATÓRIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INAPLICABILIDADE DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória e indenizatória ajuizada por correntista em face de instituição financeira, na qual se alegou a ocorrência de fraude bancária consistente em transferências via PIX e TED não reconhecidas, supostamente decorrentes de golpe da falsa central de atendimento, com pedido de declaração de inexistência das transações, restituição dos valores e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão:

- (i) definir se as transações bancárias impugnadas decorreram de falha na prestação do serviço da instituição financeira, apta a ensejar sua responsabilidade objetiva; e
- (ii) estabelecer se houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, capaz de afastar o dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, mas a inversão do ônus da prova não opera de forma automática, dependendo de decisão judicial fundada na verossimilhança das alegações ou na hipossuficiência do consumidor.

4. A responsabilidade objetiva das instituições

financeiras, prevista na Súmula nº 479 do STJ, não se aplica automaticamente quando ausente prova mínima do nexo de causalidade entre o serviço bancário e o dano alegado.

5.O autor não comprova a origem do contato telefônico supostamente realizado por funcionária do banco, tampouco demonstra vínculo entre a fraude narrada e qualquer falha de segurança imputável à instituição financeira.

6.As provas produzidas pelo autor se limitam a comprovantes das transferências, boletim de ocorrência e contestação administrativa, sem elementos técnicos ou documentais que corroborem a narrativa de fraude bancária.

7.Os extratos bancários juntados pelo réu demonstram movimentações financeiras anteriores e posteriores compatíveis com o perfil econômico do autor, afastando a alegação de operações atípicas.

8.O próprio autor admite que sua esposa, detentora de acesso às credenciais bancárias, permitiu a atuação de terceiros, configurando descuido no dever de guarda de senha pessoal.

9.Não se evidenciam indícios de fortuito interno, vazamento de dados ou falha sistêmica imputável ao banco, caracterizando-se a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

10.A ausência de provas contundentes impede o reconhecimento da responsabilidade civil do réu, nos termos do art. 373, I, do CPC, não sendo possível decidir com base apenas em teses jurídicas dissociadas do conjunto probatório.

11. Fixação de honorários recursais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12.Recurso não provido.

Tese de julgamento:

1.A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias exige prova mínima do nexo causal entre o dano e a falha do serviço.

2.A ausência de elementos probatórios que corroborem a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegação de golpe da falsa central de atendimento afasta a aplicação da Súmula nº 479 do STJ.

3.A culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caracterizada pelo descuido no uso e guarda de credenciais bancárias, exclui o dever de indenizar da instituição financeira.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I; 373, I e II; 85, § 11. CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 0009699-95.2017.8.27.0000, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, j. 11.06.2019; TJSP, Apelação Cível nº 1011424-18.2023.8.26.0066, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 16.10.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1023541-79.2023.8.26.0506, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 11.10.2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 214/219, proferida pela MM. Juíza de Direito, Dra. Fernanda Pereira de Almeida Martins, que julgou improcedentes os pedidos deduzidos em ação declaratória e indenizatória ajuizada pelo apelante em face do banco apelado. Recorre o autor trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento. Autos regularmente processado e respondidos às fls. 232/248 com preliminar.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória e indenizatória proposta por Philipe Alves dos Santos em face de Banco do Brasil S/A.

Narra e informa o autor, na inicial, que em 02/08/2023 por volta de 15h15min, a sua esposa recebeu um telefonema de funcionária do banco réu, de nome “Gisele”, sendo-lhe informada acerca da necessidade de atualização do módulo de segurança.

Após o contato, o autor acessou a sua conta e verificou que houve pix de R\$ 9.800,00 e TED de R\$ 4.800,00.

Contestou tais operações bancárias e lavrou boletim de ocorrência.

Requer, assim, a procedência do pedido declarar a declaração de inexistência transações, além de restituição de valores totalizados em R\$ 14.600,00 e indenização por danos morais em R\$ 5.000,00.

Validamente citado, o banco réu ofertou a contestação, de fls. 82/134, alegando que todo o narrado foi realizado pelo autor, mediante validação do *token* e senha pessoal. Que a culpa é exclusiva da parte autora. Pugna pelo decreto de improcedência dos pedidos.

Réplica (fls. 201/204).

Nos moldes do art. 355, I do CPC, sobreveio a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre o autor.

É a síntese do necessário.

O apelado sustenta em *preliminar* de contrarrazões a ausência de observação ao princípio da dialeticidade recursal, visto que o recurso não ataca diretamente os fundamentos da r. sentença recorrida.

Sem razão, no entanto.

Com efeito, o autor apelante rebate especificamente em suas razões recursais cada ponto abordado na r. sentença, bem como apresenta seus argumentos de forma a permitir a análise recursal e a apresentação de defesa pelo apelado.

Sobre o tema o STJ já decidiu:

"PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO. OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. A orientação do STJ é a de que a mera reiteração, na petição do recurso, das razões anteriormente apresentadas não é motivo suficiente para o não conhecimento do recurso. Estando devidamente expostos os motivos de fato e de direito que evidenciem a intenção da reforma da decisão recorrida, tal como ocorreu na hipótese dos presentes autos, o apelo deve ser analisado. Recurso Especial provido". (REsp 0009699-95.2017.8.27.0000 TO; Ministro: Herman Benjamin; Órgão Julgador: Segunda Turma; Julgamento: 11/06/2019; Publicação: 01/07/2019).

Preliminar refutada.

No *mérito*, a r. sentença há de ser mantida.

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que o autor alegou foi vítima do denominado "golpe da falsa central de atendimento".

De proêmio, insta ressaltar que apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

"A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).

Pois bem.

Inicialmente, esse Relator entende pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem a parte autora, sendo frágeis.

Na presente hipótese, o autor informa que a sua esposa recebeu um telefonema de suposta funcionária de nome “Gisele” a fim de atualizar o módulo de segurança da conta bancária de seu marido.

Para instruir a inicial, o apelante encartou: comprovante de pix de R\$ 9.800,00 em favor de Matheus Costa Chagas (fl. 08), comprovante de transferência no importe de R\$ 4.800,00 em favor do mesmo beneficiário do pix (fl. 09), contestações das operações (fls. 10/11) e boletim de ocorrência (fls. 12/13).

E nada mais.

Nem mesmo há a prova do nexo de causalidade entre as partes, notadamente o comprovante do telefonema efetuado pela suposta funcionária do banco réu.

Em outras palavras: ausente nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo réu e a fraude.

Se isso não bastasse, o autor não encartou extratos bancários dos meses anteriores ao fatídico dia a fim de apurar se os gastos impugnados realmente fogem do perfil do consumidor.

Nada acostou e nada foi alegado a respeito.

Um detalhe é muito relevante: o banco réu encartou com a contestação os extratos bancários de fls. 135/143 que informam transações exorbitantes: recebimento de transferência, via Pix, de R\$ 4.000,00 em 01/08/2023 (antes da data do infortúnio), cheque compensado de R\$ 8.665,54 em 01/08/2023, pix recebido de R\$ 12.000,00 no dia do fato, pix recebido de R\$ 12.100,00 em 11/08/2023.

Veja-se que tais operações impugnadas estão dentro do perfil de gastos da parte autora.

É preciso análise de todas as provas como um todo ou, como dito antes, a ausência delas.

A questão aqui difere muito das que normalmente chegam a esta Relatoria, pois o argumento comum é ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento.

Nesse caso deve ser admitida a responsabilidade do réu já que se trata de falha de segurança.

Contudo, a narrativa do autor não foi essa.

Ao contrário, admitiu expressamente que sua esposa, de acesso à sua senha pessoal, autorizou que terceiro tenha acesso à conta bancária do autor.

Nada foi trazido aos autos, como antes dito.

Não bastasse, a experiência demonstra que golpes desse tipo, como em todos os demais envolvendo instituições financeiras, são concretizados com operações em quantias padronizadas, sendo extremamente fácil distinguir uma fraude de uma operação legítima.

Isso não ocorre neste caso, já que as operações apresentam quantias tão específicas e completamente destoantes daquilo que é a praxe em golpes bancários.

Não se desconhece que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos ilícitos ocorridos no âmbito de sua atuação, sobretudo porque configura risco da atividade.

Mas como alhures dito, é um caso excepcional.

Além disso, o autor, quando intimado a especificar provas, requereu apenas a prova oral, testemunhal e documental se necessários (fls. 208/209).

Não basta, não é suficiente.

Sabido, ainda, que o ônus de provar os fatos desconstitativos é do réu, nos termos do art. 373, inciso II do CPC.

Assim, é imperativo que os elementos existentes nos autos corroborem minimamente a narrativa dos fatos realizada na inicial, até porque a eventual dúvida deve ser resolvida em favor da parte vulnerável, conforme as normas e princípios que regem o CDC.

Não é possível decidir uma ação apenas com base em teses jurídicas se os elementos de convicção existentes nos autos contrariam a orientação fixada nessas mesmas teses.

Meras alegações.

Os fatos narrados pelo autor não encontraram qualquer corroboração nos elementos de prova carreados por ele mesmo para instruir a inicial.

Em suma, as provas encartadas pelo apelante são frágeis e insuficientes a ponto de simplesmente imputar a responsabilidade objetiva ao réu.

Enfim, a narrativa do apelante em conjunto com os fatos descritos não é coerente.

Não se pode - sem indícios concretos - simplesmente imputar responsabilidade objetiva ao banco réu, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC.

Nesse sentido:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016).

Em casos similares, “mutatis mutandis”:

“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, sequer indício, de que o número de telefone indicado pelo autor corresponde à chamada recebida A mando do golpista, sob a premissa de bloquear empréstimo consignado contratado em seu nome, o autor instalou aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu celular Superveniência de transações bancárias não reconhecidas Vazamento de dados incorrente Culpa exclusiva da vítima a arredar a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) PRECEDENTES DESTES TJSP Ofensa moral, à minguada 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 1011424-18.2023.8.26.0066; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima Sentença mantida Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Recurso não provido.

Observados os limites delineados pelo art. 85, § 11, do CPC, ficam majorados em definitivo os honorários de sucumbência em 15% sobre o valor da causa em favor dos patronos do apelado.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator