



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000301146

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040454-20.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante MARIA ANGELA STEFANI, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1040454-20.2023.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos

Apelante: Maria Angela Stefani

Apelado: Banco do Brasil S/A

Juiz: Dr. Maurício Brisque Neiva

Voto nº: 00.929

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. Apelação interposta contra sentença de improcedência em ação indenizatória por danos materiais e morais, cumulada com pedido de reconhecimento de inexistência de relação jurídica e restituição de valores, decorrentes de operações bancárias realizadas no contexto de golpe da falsa central de atendimento. A relação é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, mas a responsabilidade do banco é afastada quando há culpa exclusiva da vítima, que forneceu dados de acesso aos criminosos. A fraude ocorreu por manipulação psicológica da autora, sem invasão dos sistemas do banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal necessário para a responsabilidade civil do banco. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de improcedência proferida nos autos de ação indenizatória por danos materiais e morais cumulada com reconhecimento de inexistência de relação jurídica e restituição de valores.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação, no qual sustenta, em síntese, que é pessoa idosa, consumidora, portadora de quadro de pânico, devendo ser reconhecida sua condição de hipervulnerável, nos termos da jurisprudência do STJ (REsp 2.052.228/DF; AgInt no AREsp 2.201.401/RJ); que as operações realizadas são manifestamente atípicas, destoando do seu perfil de movimentação e de sua capacidade financeira e que o banco, conhecedor dos frequentes golpes de falsa central de atendimento, deveria ter desenvolvido mecanismos eficazes de segurança, notadamente para detectar e obstar transações claramente discrepantes do perfil da cliente, idosa e hipervulnerável. Afirma que houve falha grave no dever de segurança, e que o atendimento prestado após a

comunicação da fraude foi insuficiente, tendo o banco, inclusive, orientado a autora a quitar o empréstimo fraudulento, transferindo-lhe integralmente o ônus econômico do ilícito.

Em contrarrazões, o Banco do Brasil S/A pugna pela manutenção da sentença, reiterando suas teses de defesa.

É o relatório.

Consta da petição inicial que a autora Maria Angela Stefani, é correntista do Banco do Brasil S/A desde julho de 1998, titular da conta corrente nº 91.939-X, agência 4858-5, na qual mantinha aplicações e investimentos relevantes.

Relata que, no dia 09.11.2023, por volta das 15h, enquanto dirigia seu veículo a trabalho, recebeu ligação em seu telefone celular, supostamente oriunda do Banco do Brasil, atendida por pessoa que se apresentou como “Jéssica Freitas”. O número exibido em seu aparelho, bem como o símbolo do Banco do Brasil que permaneceu em destaque na tela, conferiram aparência de autenticidade à chamada.

A suposta preposta do banco informou que a conta da autora teria sido clonada/violada, com movimentações superiores a R\$ 70.000,00, e que seria necessário adotar, imediatamente, uma série de procedimentos, via aplicativo, para impedir o prosseguimento das fraudes, sob pena de a correntista arcar sozinha com os prejuízos.

Antes de iniciar as orientações, a interlocutora passou a confirmar dados sigilosos e cadastrais da autora, com precisão: nome, endereço, telefones, número da conta, agência, saldo, investimentos, CPF, RG, e-mail antigo cadastrado apenas no banco e, inclusive, informações sobre o aparelho celular (marca Apple e existência do aplicativo do Banco do Brasil instalado). A autora ressalta que não forneceu tais dados na ocasião, sendo todos recitados pela suposta funcionária, o que lhe conferiu plena credibilidade.

Na sequência, foi informada de que seu próprio celular teria sido invadido por “hackers”, devendo realizar uma “varredura” com programa indicado. A autora, ainda ao telefone, estacionou o carro e, sob orientação contínua, acessou a loja de aplicativos e instalou programa que, depois, constataria ser

um aplicativo de espelhamento/acesso remoto de tela, permanecendo cerca de 1h30min em procedimentos de configuração com o aplicativo do Banco do Brasil aberto e em uso.

A suposta funcionária, afirmando que havia suspeitas sobre a gerente da conta da autora, Ana Carolina Lisboa, inclusive orientando que a correntista não mantivesse contato com a agência nem com essa gerente, determinou que ela se dirigisse a agência do Banco do Brasil na Avenida Andrômeda, em São José dos Campos.

No estacionamento da agência, a interlocutora informou ter identificado uma das supostas fraudadoras, de nome Adriele Felix dos Santos, fornecendo seus dados bancários (agência 3943, conta corrente nº 41.3449-4, Banco Bradesco, CPF indicado), e disse que seria necessário produzir “prova” das movimentações fraudulentas para o boletim de ocorrência que estaria sendo lavrado.

Sob essa justificativa, ordenou que a autora realizasse uma TED no valor de R\$ 66.000,00 para a conta de Adriele Felix dos Santos, garantindo que a operação seria imediatamente bloqueada internamente pelo banco mediante um “código de segurança” já enviado ao caixa e que o comprovante seria juntado ao Boletim de Ocorrência. A autora, vendo-se em ambiente bancário e confiando na orientação de quem acreditava ser agente do banco, realizou a TED, bem como encaminhou fotografia do comprovante via aplicativo de mensagens.

Relata, ainda, que foram realizadas, na mesma oportunidade, contratação de empréstimo no valor de R\$ 25.000,00, emissão de gift card de R\$ 450,00 e ainda boleto de R\$ 13.000,00, tudo sem sua ciência efetiva quanto ao conteúdo das operações, pois se encontrava em estado de intenso abalo emocional, sob forte crise de pânico e submetida à constante pressão psicológica da interlocutora.

Encerrada essa etapa, a autora foi instruída a não usar os cartões por um dia, excluir o aplicativo do banco do celular e aguardar nova ligação às 10h do dia seguinte, para conclusão do “procedimento de segurança”.

Mais tarde, já desconfiada, a autora buscou informações sobre o aplicativo instalado e verificou tratar-se de ferramenta de espelhamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

remoto de tela, concluindo que a fraudadora tivera acesso completo, em tempo real, a seu aparelho e ao aplicativo bancário. Por volta das 17h30min daquele mesmo dia, contactou o serviço de atendimento do Banco do Brasil, registrando contestação de todas as movimentações a partir das 15h e requerendo bloqueio de cartões, senhas e conta, sob protocolo nº 2023-4858000000186.

No dia 10.11.2023, dirigiu-se à sua agência, onde foi atendida pelo gerente de relacionamento Sr. Alexandre, que registrou novo protocolo (nº 2023-4858-000000187), expandindo a contestação para outros lançamentos (inclusive o valor de R\$ 450,00), cancelou cartões, alterou senhas, emitiu extratos e restaurou o aplicativo do banco no mesmo aparelho. No extrato constavam: Empréstimo de R\$ 25.000,00; TED de R\$ 66.000,00, com tarifa de R\$ 25,90; Resgates de CDB nos valores de R\$ 9.500,00 e R\$ 2.369,30; Gift card de R\$ 450,00.

Segundo narra, o gerente orientou que a autora quitasse de imediato o empréstimo de R\$ 25.000,00, a fim de evitar juros próximos a 5% ao mês, o que a obrigou a recorrer a familiares, obtendo empréstimo pessoal de R\$ 30.000,00 para, em 17.11.2023, quitar o financiamento no valor de R\$ 26.004,19, conforme extrato.

O prejuízo global é apontado em R\$ 106.480,09, sendo R\$ 92.480,09 de danos materiais (TED, tarifa, gift card e quitação do empréstimo fraudulento) e R\$ 14.000,00 pretendidos a título de dano moral.

Sustenta que todas as operações são absolutamente atípicas em seu histórico bancário, incompatíveis com seu perfil de correntista idosa, de renda previdenciária aproximada de R\$ 2.460,60, e que o banco, embora comunicado em curtíssimo lapso temporal, não tomou providências efetivas para estancar ou reverter o ilícito, evidenciando falha na prestação do serviço e violação do dever de segurança.

As questões de ilegitimidade passiva, impossibilidade jurídica do pedido e falta de interesse processual, suscitadas pelo banco em contestação, foram corretamente enfrentadas e afastadas na sentença, por se confundirem com o mérito, e não são objeto de impugnação específica pela apelante,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razão pela qual não há reparo a fazer nesse ponto.

A controvérsia reside em saber se o Banco do Brasil S/A deve ser civilmente responsabilizado pelos prejuízos suportados por Maria Angela Stefani, decorrentes de operações bancárias realizadas no contexto do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

É incontroverso que se cuida de relação de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula n.º 297 do Superior Tribunal de Justiça (“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços.

Todavia, o § 3º do mesmo dispositivo estabelece excludentes de responsabilidade, cabendo ao fornecedor demonstrar: “I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.x

Ou seja, a responsabilidade é objetiva, mas não é ilimitada. Não se cuida de seguro universal contra toda e qualquer fraude, sobretudo quando o evento danoso decorre de conduta de terceiros em ambiente totalmente externo aos sistemas do banco e com participação voluntária e decisiva do próprio consumidor.

Do conjunto probatório e, em especial, da própria narrativa da apelante, extrai-se quadro fático que, em linhas gerais, não é controvertido. A autora recebeu ligação telefônica em seu celular, de suposta funcionária do banco, oportunidade em que foram mencionados seus dados pessoais e bancários, o que a convenceu da autenticidade do contato; permaneceu aproximadamente uma hora e meia em conversa telefônica com a fraudadora, ocasião em que, por sua própria iniciativa, baixou e instalou em seu aparelho um aplicativo de terceiros (ferramenta de espelhamento/acesso remoto), que não integra os canais oficiais de atendimento do banco; seguiu todas as orientações recebidas, navegando ela mesma pelo aplicativo do Banco do Brasil e inserindo sua senha pessoal, tendo autorizado, de forma consciente, a contratação de empréstimo de R\$ 25.000,00, a emissão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de gift card de R\$ 450,00, bem como realizado presencialmente, em agência, transferência TED de R\$ 66.000,00 para conta de terceira.

As operações contestadas foram, portanto, praticadas pelo próprio titular da conta, em ambiente regular de utilização do aplicativo e do atendimento presencial, não havendo qualquer elemento concreto que aponte para invasão dos sistemas do banco, clonagem de cartão, quebra de sigilo por agentes internos ou falha tecnológica da instituição.

A fraude em questão se desenvolveu, assim, no campo típico da engenharia social: o estelionatário manipula psicologicamente a vítima, induzindo-a a acreditar estar em contato com o prestador de serviço e a praticar, ela própria, todos os atos necessários à consumação do golpe.

Nessas situações, não há violação de barreiras de segurança dos sistemas eletrônicos do banco; quem executa as operações é o próprio correntista, usando dispositivo pessoal e credenciais legítimas (senha, eventualmente biometria).

Sob tal perspectiva, não se identifica, no caso concreto, defeito do serviço bancário, mas sim a atuação de terceiro ardiloso que logrou êxito em enganar a apelante, a qual, infelizmente, contribuiu de forma decisiva para o resultado danoso.

Em situações como a presente, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem se orientado no sentido de que o golpe aplicado mediante a quebra do sigilo bancário pelo próprio cliente, ou seja, quando este fornece seus dados de acesso aos criminosos, configura culpa exclusiva da vítima. Essa modalidade de fraude se desvincula do risco inerente à atividade bancária ("fortuito interno"), transmutando-se em fato exclusivo da vítima (ou "fortuito externo"), apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do inciso II do § 3º do artigo 14 do CDC.

O dano não decorreu de um defeito intrínseco ao sistema de segurança do Banco, mas sim da conduta negligente e imprudente da consumidora, que violou o dever básico de guarda de seus dados sigilosos.

No mesmo sentido:

“Bancário. Declaratória de nulidade de operação bancária c/c danos morais. Sentença de procedência. Insurgência do demandado. Golpe da falsa portabilidade. Empréstimo e transferência. Alegação de inexistência de responsabilidade da instituição financeira. Acolhimento. Empréstimos e transferências realizados por meio de ação voluntária e exclusiva do demandante, levado a erro por terceiros. Fraude consumada por desídia do próprio demandante, que não conferiu a identidade dos interlocutores nem os dados dos destinatários dos pagamentos. Inexistência de falha de segurança ou participação do Banco. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Afastadas as pretensões de nulidade do empréstimo e de indenização por danos morais. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível nº 1013203-37.2022.8.26.0100; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Relator: José Paulo Camargo Magano; julgado em: 27/05/2025)

“Apelação. Contratos bancários. Declaratória. Inexistência de débito. Repetição de indébito. Indenização por danos materiais e morais. Tutela de urgência. Golpe da falsa central. Portabilidade. Relação de consumo. Oferta falsa de portabilidade de empréstimo pessoal. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do Autor. Culpa exclusiva da vítima mantida. Autor não agiu com diligência mínima ao seguir orientações dos golpistas, viabilizando a fraude. Contratação digital validada por "selfie" e envio de documentos pessoais. Ausência de indícios de vazamento de informações ou atuação do correspondente em parceria com o Banco. Responsabilidade civil objetiva afastada (art. 14, § 3º, II, do CDC). Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001643-20.2023.8.26.0244; 17ª Câmara de Direito Privado;
Relator: Luís H. B. Franz; julgado em: 02/07/2025)

Portanto, a despeito da alegação de hipossuficiência e da verossimilhança das alegações, a prova do fato impeditivo do direito da apelante - a culpa exclusiva - afasta a necessidade de inversão do ônus da prova, pois o nexo causal, elemento indispensável à configuração da responsabilidade civil, restou quebrado.

A contratação dos empréstimos e as transferências, embora fraudulentas em sua gênese externa, foram validadas pelo sistema do Banco mediante o uso de dados e dispositivos fornecidos pela própria titular da conta, o que afasta o reconhecimento de defeito no serviço prestado pelo apelado.

Ressalte-se, por fim, que sequer a alegação de transações fora do perfil pode ser aceita. Como se verifica de fls. 03/04 da petição inicial, a TED de R\$ 66.000,00, que poderia gerar alguma suspeita quanto ao perfil, foi feita pela autora de dentro da agência, no caixa.

Consequentemente, não há que se falar em declaração de inexistência dos débitos, quitação dos contratos, devolução de valores ou indenização por danos morais, mantendo-se a improcedência do pedido inicial.

Por corolário, a condenação da apelante ao pagamento dos encargos sucumbenciais deve ser preservada, no entanto, em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 10% para 11% sobre o valor da causa.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias de natureza constitucional e infraconstitucional ventiladas pelas partes, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração com tal finalidade.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO ao recurso.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Desembargador Relator