



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000096903**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045007-44.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada CLAUDIA RENATA GUTIERREZ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1045007-44.2023.8.26.0114**

**Apelante (s): Banco do Brasil S.A.**

**Apelado (a,s): Claudia Renata Gutierrez**

**Interessado (a,s): Livel S.A.**

**Comarca: Campinas – 3ª Vara Judicial do Foro Regional Vila Mimosa**

**Juiz (a) de 1º Grau: Maria Thereza Nogueira Pinto**

**Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Voto nº 35198**

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais – Sentença de extinção do processo em relação a ré Livel e de procedência em relação ao réu Banco do Brasil – Preliminar de ilegitimidade passiva, rejeitada – Transferência de valor para conta corrente de terceiro – Alegação de fraude – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de atendimento” – Recebimento de SMS com link para resgate de supostos pontos de programa de milhas, e telefonema de suposto funcionário do banco – Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, permitiu a transferência de valor para terceiro – Operação atípica que não condiz com o perfil da cliente que demandava acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – CC, art. 945 – Dano moral não caracterizado – Indenização desconstituída – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Sentença parcialmente modificada – **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 07/07/2025 (fls. 219/221), de relatório adotado, que acolheu “*a preliminar de ilegitimidade passiva da ré LIVELO S.A. e, por conseguinte, JULGO*

*EXTINTO o processo sem resolução do mérito em relação a esta ré, nos termos do art. 485, VI, do CPC; 2) JULGO PROCEDENTE o pedido em relação ao réu BANCO DO BRASIL S.A. para: a) CONDENAR o réu BANCO DO BRASIL S.A. ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 19.980,75 (dezenove mil, novecentos e oitenta reais e setenta e cinco centavos), com correção monetária pelo índice IPCA-E a partir do desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; b) CONDENAR o réu BANCO DO BRASIL S.A. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pelo índice IPCA-E a partir desta data e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa em favor da ré LIVELO S.A., observada a gratuidade de justiça, se concedida. Condeno o réu BANCO DO BRASIL S.A. ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação em favor da parte autora”.*

Apelo do Banco do Brasil (fls. 224/249) arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva, ao argumento de que apenas serviu como meio de pagamento; e, no mérito, alegando, em síntese, que também foi vítima do evento; que sempre disponibiliza informativos sobre golpes; que não houve falha na prestação dos serviços, pois a requerente seguiu todas orientações passadas pelo fraudador, realizando transferências para terceiros, empréstimos e saques; que as transações foram realizadas mediante uso de cartão com chip e celular cadastrado, validação por token, fornecimento das credenciais bancárias e digitação senha pessoal, configurando hipótese de culpa exclusiva da vítima; que é inaplicável a Súmula STJ 479; que não há danos materiais e morais indenizáveis; e, que a condenação em honorários advocatícios “*se mostra desnecessária*”, pois não concorreu para o ingresso da ação. Pede provimento para modificação da sentença, e alternativamente a redução dos valores da indenização e dos honorários advocatícios.

Contrarrazões às fls. 261/272.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 30/07/2025, é tempestiva e preparada (fls. 250/251 e complemento às fls. 283/284).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante, pois os fatos narrados na petição inicial ocorreram no âmbito da conta corrente administrada pelo banco, a quem a apelada atribui culpa pelo ocorrido.

No mérito, a sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: *“(...) No mérito, está evidenciado nos autos que a autora foi vítima de fraude conhecida como "falso central de atendimento", na qual, após receber SMS suspeito, entrou em contato com o que acreditava ser o serviço de atendimento do banco, sendo induzida a realizar transferência bancária para conta de terceiro. A Súmula 479 do STJ estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Este entendimento se aplica ao caso em tela, pois a fraude se caracteriza como fortuito interno, ou seja, risco inerente à atividade bancária. O banco réu não demonstrou a ocorrência de excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º do CDC. Não houve comprovação de que o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Pelo contrário, o banco falhou ao não implementar sistemas de segurança eficazes para identificar e impedir transações atípicas, especialmente considerando que a autora era cliente desde 2010 e não possuía histórico de transferências de valores elevados, conforme demonstrado nos autos. Portanto, resta configurada a responsabilidade civil do Banco do Brasil, impondo-se o dever de indenizar os danos materiais no valor de R\$ 19.980,75, devidamente corrigidos. Quanto aos danos morais, entendo que também estão caracterizados. A jurisprudência reconhece que casos de fraude bancária que resultam em prejuízo financeiro causam angústia e transtornos que excedem o mero aborrecimento, configurando dano moral in re ipsa, que dispensa comprovação específica. A fixação do valor deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade,*

*considerando a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da indenização. Assim, fixo a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (...)*”.

Como relatado na sentença, a autora alega que *“foi vítima de golpe conhecido como "falso central de atendimento". Narra que em 10/01/2023 recebeu SMS com link supostamente da Livelo para resgate de pontos, suspeitou da mensagem e imediatamente entrou em contato com o Banco do Brasil. Após contato telefônico com suposto funcionário do banco, teve transferido de sua conta o valor de R\$ 19.980,75 para a conta de Oriano P. Moraes Pereira. Pleiteia a restituição do valor e indenização por danos morais”*.

Juntou *print* de tela de celular, “Proposta / Contrato de Abertura de Conta Corrente, Conta Investimento e Conta de Poupança Ouro e/ou Poupança Pouplex – Pessoa Física”, “Proposta / Contrato de Adesão a Produtos e Serviços Pessoa Física”, “Contrato de Emissão e Utilização dos Cartões Banco do Brasil S.A. – Pessoas Físicas – Correntistas e não Correntistas”, extrato Livelo, extrato bancário, boletim de ocorrência, comprovante de transferência bancária, além de carta resposta (fls. 03, 05 e 27/52).

O banco apelante alega que não *“houve falha alguma por parte do BB. Conforme amplamente divulgado nas mídias, o Banco orienta sempre para evitar que os clientes caiam em golpes. Vide orientações disponíveis aos clientes: O golpe narrado pelo autor não foi praticado por funcionários do banco, mas sim por fraudadores que utilizaram de engenharia social e valeram-se da negligência da parte autora, que caiu em enredo totalmente desconexo com o modus operandi adotado por esta Instituição Financeira”*; e, que a *“Autora: (i) recebeu SMS com link para acessar o programa “LIVELO”, (ii) digitou seus dados bancários e senha eletrônica - de uso pessoal e intransferível, (iii) no dia seguinte, recebeu uma ligação de suposto funcionário alegando fragilidade na sua conta; (iv) teve a oportunidade de conferir o extrato de movimentação e saber que não havia qualquer transação citada pelo fraudador, (v) digitou os dados bancários ditados pelo falso interlocutor, digitou valores e visualizou nome estranho/desconhecido do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*favorecido na confirmação do pagamento, (vi) digitou a senha do cartão - que também é de uso pessoal e intransferível, (vii) validou as transações com o iToken e (viii) concluiu as operações. Isto é, a Parte Autora por vontade própria e com completa desídia realizou as transações reclamadas, o que configura culpa exclusiva do consumidor, prevista no Art. 14, § 3º, inciso II do CDC”.*

Juntou fotografias da autora no terminal de autoatendimento, protocolos de atendimentos, extrato bancário, além de contestação de débito (fls. 129/130 e 143/161).

Em réplica, a autora alega que *“possui relacionamento com o banco Réu desde o ano de 2010, conforme se demonstra fls. 27-32, ou seja, tempo razoável para o banco Réu identificar qualquer conduta estranha ao perfil da correntista, ora Autora. Conforme se verifica nas movimentações anexas pelo próprio Réu, a Autora não transfere valores superiores a 2 (dois) salários mínimos, e quando fez foi destinado diretamente para a sua própria conta poupança. Neste sentido, dado o período de vínculo, facilmente nota-se comportamento estranho à conduta do correntista, vez que por segurança o próprio banco impõe limite nas transações e, não seria possível uma transação no valor de R\$ 19.980,75 para quem sempre transferiu para terceiros valores inferiores a R\$2.000,00 conforme fls. 152-159, ou seja, não disponibilizou em seu sistema a segurança necessária para evitar a atuação de golpistas”*; que *“é evidente que a Autora NÃO realizou a referida transação objeto desta demanda por espontânea vontade, agiu na certeza de estar ao telefone com funcionário do Banco Réu, cujo obtinha informações precisas acerca de seu vínculo com a instituição, bem como, realizou a movimentação acreditando REAVER o valor com a ajuda desse suposto funcionário e, somente após o ocorrido, verificou que o valor havia saído de sua conta para conta de terceiros, os quais POSSUEM VÍNCULO COM A MESMA INSTITUIÇÃO QUE FIGURA NESTA DEMANDA COMO RÉ, a saber, agência 2875-4, localizada na Av. Santos Dumont, 225 Cumbica, Guarulhos - SP, CEP 07180-270, conta de nº58.370-0, de titularidade de Oriano P. Moraes Pereira”*; e, que *“pelas próprias imagens é possível verificar a expressão de preocupação da Autora bem como, estar ao telefone recebendo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*instruções do então “funcionário da central” que, embora ocorreu em horário que já estava encerrado o atendimento ao público, é sabido que a movimentação é constante até às 18h00, bem como, no horário da imagem (16h35) certamente ainda era prestado atendimento para as pessoas que obtiveram a senha antes do encerramento no interior da agência e, portanto, existia segurança com visualização ampla da entrada da agência a fim de assegurar a saída daquele que estava no seu interior e barrar aquele que, eventualmente, buscasse por atendimento e, mais uma vez, nada fizeram”.*

Incontroverso nos autos que a autora, ao receber SMS, clicou em *link* com o fito de resgatar supostos pontos prestes a expirarem, se comunicou com o fraudador via telefone e seguiu orientações passadas pelo falso preposto, o que ocasionou na transferência de R\$ 19.980,75 para conta de terceiro.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza a excludente da culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro, ou de falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira.

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

Cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais e realizou procedimentos no terminal de autoatendimento, condutas determinantes para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados bancários, senão, sequer teriam telefonado com esse propósito. A própria autora afirma no boletim de ocorrência que “*entrei no link e coloquei o número da conta*”. Ademais disso, é de conhecimento notório que as instituições financeiras não telefonam solicitando dados pessoais e senhas dos clientes.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas através das credenciais bancárias, cartão com chip, senhas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ela autorizada.

A situação, em princípio, poderia se resumir à caracterização da culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, II), todavia, o caso em apreço revela parcela de falha na prestação do serviço bancário, pois era ônus da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade da transferência da quantia de R\$ 19.980,75 para conta corrente de terceiro (fls. 47), movimentação essa que destoa totalmente do padrão da correntista (fls. 39/42 e 154/158), do que prevalece alegação de falha na prestação dos serviços consistente na identificação de movimentação atípica e fora do perfil de utilização da conta.

O sistema de detecção de fraude deveria ter sido acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. Nesse aspecto reside a prestação de serviço defeituoso, e até culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil).

A participação da parte autora para o desencadeamento dos fatos não elide de todo a responsabilidade do banco, que também é objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*. Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que: *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Na espécie, o Banco não resguardou a cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária, inclusive pelo perfil da operação impugnada. Aplicável, inclusive, a Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

A despeito da regularidade de acesso por senha, como acima reconhecido, era ônus da instituição financeira recusar a operação atípica.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, por ausentes excludentes na operação objetada, já que a par do proceder da vítima há também o defeito do serviço, é reconhecida culpa concorrente e inexigibilidade de metade do valor da operação realizada pelos fraudadores, cuidando o banco de proceder a adequações e estornos, autorizada compensação entre créditos e débitos.

Essa a inteligência do CC, art. 945 que estabelece: “*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*”.

Descabe, entretanto, acolhimento do pleito de indenização por dano moral, pois a autora concorreu para concretização do golpe ao seguir as instruções que lhe foram passadas pelo criminoso.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido, seguindo a ação julgada parcialmente procedente.

O decaimento é recíproco, (NCPC, art. 86, *caput*), de modo que arcam as partes em proporção com custas e despesas processuais, e cada qual com honorários advocatícios dos advogados da parte contrária, em valor correspondente a 10% do proveito obtido na ação/recurso (NCPC, art. 85, § 2º), com honorária mínima de R\$ 1.804,00 para não aviltar a atividade da advocacia e se dar eficácia ao Tema STJ 1076, observando-se a vedação de compensação (NCPC, art. 85, § 14).

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “*São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).*

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**