



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000016186

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050065-97.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante OLAVO LIMA DOS SANTOS NETO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DO BRASIL S/A e BRASIL PAGAMENTOS E COBRANÇAS LTDA (REVEL).

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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1050065-97.2023.8.26.0576

Apelante: Olavo Lima dos Santos Neto

Apelados: Banco do Brasil S/A e OUTROS

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Armando Gossn Costantini

Voto nº 4.001/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE E DO BOLETO FALSO. INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS E DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidor idoso contra sentença que reconheceu a responsabilidade da corré Brasil Pagamentos e Cobranças Ltda. pelos danos materiais decorrentes de fraude bancária envolvendo falsa portabilidade, condenando-a ao pagamento de R\$ 14.552,96, e afastou a responsabilidade do corréu Banco do Brasil S/A, bem como a indenização por danos morais. O autor pretende a condenação do Banco do Brasil e o reconhecimento de dano moral.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o corréu Banco do Brasil S/A deve responder pelos danos materiais decorrentes do golpe aplicado; (ii) estabelecer se é cabível indenização por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhecida a conduta negligente do autor, que forneceu voluntariamente seus dados a terceiros, sem verificação de se tratar de canal oficial para a renegociação da dívida.

4. Ademais, não comprovado que o vazamento de dados partiu do Banco do Brasil, vez que eles também estavam na posse do INSS.

5. O dano moral não se configura quando o consumidor concorre para o resultado ao facilitar a fraude.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e desprovida.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ e Tema 1368; TJSP, Apelação Cível 1053207-85.2023.8.26.0002

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para *condenar a correquerida BRASIL PAGAMENTOS E COBRANÇAS LTDA ao pagamento de R\$ 14.552,96 (quatorze mil quinhentos e cinquenta e dois reais e noventa e seis centavos) a título de danos materiais em favor da parte autora, com correção monetária pelo IPCA (amplo) desde os desembolsos e juros moratórios à razão da Taxa SELIC, deduzida do IPCA (amplo) a contar da citação (CC, art. 405).*

Arcará a parte autora com os honorários advocatícios em favor do patrono do BANCO DO BRASIL, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa (CPC, art. 85, § 2º).

Mercê da sucumbência recíproca, a parte autora e a correquerida BRASIL PAGAMENTOS E COBRANÇAS LTDA, arcarão com metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em favor do patrono da autora em 10% do valor da condenação, que corresponde ao proveito econômico obtido (CPC, art. 85, § 2º).

Não há falar em arbitramento de honorários em favor da correquerida BRASIL PAGAMENTOS, posto que é revel e não constituiu advogado para apresentar contestação (fls. 199), fatores imprescindíveis ao arbitramento de tal verba, ainda que haja sucumbência recíproca.

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que é pessoa hipervulnerável, não possuindo conhecimentos técnicos para identificar a fraude perpetrada, de modo que deve ser afastada a sua culpa exclusiva; que os fraudadores possuíam todas as informações, que somente a apelada poderia ter, sobre o empréstimo, tais como o seu nome completo e o valor das parcelas; e que as instituições financeiras devem responder de forma objetiva nas situações que configuram fortuito interno, vez que se trata de um risco da própria atividade econômica do banco; e que a situação lhe gerou abalo emocional, devendo ser reconhecida a ocorrência do dano moral. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que seja reconhecida a responsabilidade do apelado Banco do Brasil e fixada a indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 275/286).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 64).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda em que se objetiva a condenação dos requeridos ao pagamento de R\$ 14.552,96, a título de dano material, e de R\$ 10.000,00, a título de dano moral, em decorrência de falha na prestação de serviço que teria permitido a aplicação do golpe do qual foi vítima (falsa portabilidade/boleto falso).

Narra o autor, idoso e aposentado, que em julho/2022 *recebeu uma ligação telefônica advindo do número (21) 97650-6126, onde se identificaram como sendo representantes da ré, oferecendo ao autor uma redução na sua parcela do financiamento junto ao Banco do Brasil* (fls. 04).

Após a ligação, estabeleceu contato com a falsa representante do Banco do Brasil (Isabela) por meio do aplicativo WhatsApp para prosseguimento do atendimento, ocasião em que lhe foi solicitado o envio de documentos pessoais, o que foi atendido (fls. 04/05).

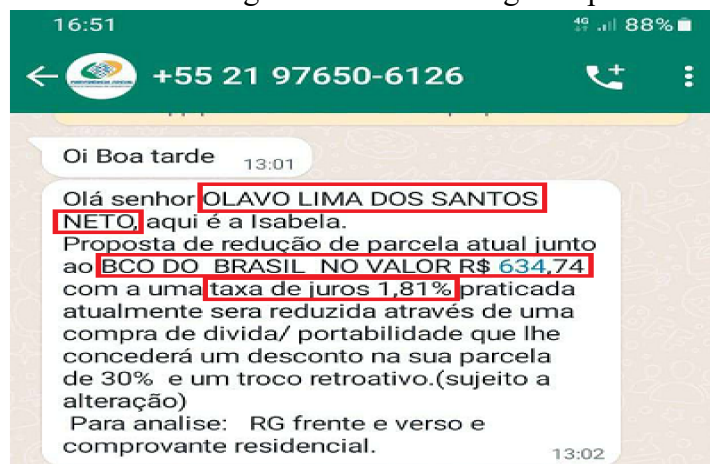
Em seguida, afirmou ter recebido diversos boletos bancários, que serviriam para efetivar a redução do valor da prestação do financiamento, *boletos estes nos valores R\$ 4.584,32 (pagos pelo autor em 18/07/2022) R\$ 4.584,32 (pagos pelo autor em 18/07/2022), R\$ 4.584,32 (pagos pelo autor em 19/07/2022), R\$ 800,00 (pagos pelo autor em 19/07/2022), totalizando o valor de R\$ 14.552,96, e que indicavam como beneficiário final a corré BRASIL PAGAMENTOS E COBANÇAS (CNPJ 46.537.896/0001-43).*

Por fim, disse que ao receber o seu benefício previdenciário no dia 29/07/2022, notou que *não havia nenhuma redução do financiamento junto ao Banco do Brasil* (fls. 07).

O juízo de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos e, ao contrário do sustentado pelo autor, a sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, vez que *a parte autora, de maneira incauta e descuidada, sem certificar-se se estava em contato com canal oficial do correquerido*

Banco do Brasil, passou a informar dados pessoais a fraudadores (fls. 04/05 e 34/50), realizando pagamento de boletos falsos em favor de pessoa completamente estranha Banco do Brasil (fls. 06, 50/54 e 60/63).

E mais, é certo que os golpistas detinham informações sensíveis a respeito do contrato de empréstimo vigente que o autor possuía com o Banco do Brasil, como se vê na mensagem de fls. 35 e a seguir reproduzida:



Não obstante, como tais dados também são manipulados pelo INSS, e a própria fraudadora usava, no aplicativo de mensagem, a imagem da Previdência Social, não se pode dizer que foi o Banco do Brasil o responsável pelo vazamento deles.

Nesse passo, caracterizada a culpa da vítima e de terceiro, e não demonstrada a ocorrência de fortuito interno, é afastada a aplicação da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Quanto ao dano moral, não se pode ignorar a conduta do autor facilitou a perpetração do golpe, razão pela qual é descabida a indenização a esse título.

Nesse sentido, julgado desta Turma I, mencionado na sentença, e a seguir reproduzido:

APELAÇÃO DA AUTORA – BANCÁRIO – GOLPE DO FALSO BOLETO – Consumidora que, na intenção de pagar prestação relativa a contrato de financiamento, transfere valores para terceira empresa – Pedido de restituição e indenização por dano moral em face do credor – Impossibilidade – Banco Votorantim que não teve qualquer participação no golpe sofrido e não foi o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

beneficiário da transação – Fraude que vitima a consumidora não tem o condão de, por si só, acarretar a responsabilidade da instituição financeira - Falha na prestação dos serviços que não restou demonstrada – Autora que não comprova qualquer contato com a instituição financeira através de canais oficiais – Fortuito externo – Incidência do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Improcedência mantida em relação ao Banco Votorantim - Corré Neon Pagamentos – Ilegitimidade passiva afastada, adotada a teoria da asserção - Documento que demonstra ter sido a beneficiária final do pagamento realizado – Recebimento de valor sem qualquer causa - Dever de restituição, nos termos do artigo 884, do Código Civil - Dano moral - Inexistência - Imbróglio causado pela própria consumidora ao realizar pagamento para instituição diversa de seu credor – RECURSO PARCIALMENTE ACOLHIDO, condenando-se a corré Neon à restituição dos valores recebidos da autora. (TJSP; Apelação Cível 1053207-85.2023.8.26.0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2024; Data de Registro: 26/09/2024)

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando os honorários advocatícios devidos pela autora ao corréu Banco do Brasil para 12% do valor atualizado da causa.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora