



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150325

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053190-67.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante HELIO FERNANDO DE PAULA, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1053190-67.2024.8.26.0114

Apelante: Helio Fernando de Paula

Apelado: Banco do Brasil S/A

Origem: 8ª Vara Cível da Comarca de Campinas/SP

Juiz de primeiro grau: Dr. Guilherme Souza Lima Azevedo

VOTO Nº 1824

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Autor que realizou voluntariamente transferências via PIX e TED utilizando suas credenciais pessoais. Operações destinadas a contas de pessoas físicas estranhas, vinculadas a instituição diversa. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo caracterizado. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro fraudador. Excludente prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Nexo causal rompido. Honorários majorados nos termos do art. 85, §11, do CPC. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, proposta por HELIO FERNANDO DE PAULA em face de BANCO DO BRASIL S/A, na qual o autor alegou ter sido vítima de golpe bancário ocorrido em 29/10/2024, mediante ligações telefônicas supostamente originadas do número da central de atendimento do banco, induzindo-o a realizar duas transferências: uma via PIX no valor de R\$ 29.990,00 e outra via TED no valor de R\$ 29.991,00, totalizando R\$ 59.981,00, para contas de terceiros.

Sustentou o autor que as operações eram atípicas e destoantes de seu perfil, o que deveria ter acionado mecanismos de segurança da instituição financeira, além de apontar possível falha no atendimento prestado pela gerente da agência quando procurou auxílio com o golpe ainda em andamento. Requereu a restituição dos valores e indenização por danos morais.

A r. sentença (fls. 213/216) julgou improcedente a demanda, sob o fundamento de que não houve falha na prestação do serviço bancário, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando o nexo causal entre o dano e a conduta do banco.

O autor interpôs apelação (fls. 219/238), alegando falha na segurança do banco, ausência de bloqueio preventivo após compra fraudulenta, atendimento ineficaz na agência e existência de precedentes do TJSP que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Requereu a reforma da sentença para condenar o réu à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões (fls. 245/256)

Recolhido o preparo (fls. 239/240)

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso tempestivo.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, passa-se ao exame do mérito.

O recurso não merece prosperar

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, razão pela qual incidem as normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do STJ. O regime de responsabilidade aplicável às instituições financeiras é, em regra, objetivo, nos termos do artigo 14, caput, do CDC, que dispõe:

"Art. 14. 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."

O mesmo dispositivo legal prevê hipóteses de exclusão da responsabilidade, expressamente consignadas no §3º do referente artigo:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

No caso concreto, verifica-se a ocorrência da hipótese prevista no inciso II do §3º do art. 14 do CDC. O autor foi vítima do chamado "golpe da falsa central de atendimento", amplamente divulgado, no qual fraudadores, se passando por prepostos da instituição financeira, induzem a vítima a realizar operações bancárias sob o pretexto de cancelar transações suspeitas.

Restou incontroverso que o apelante realizou pessoalmente as transferências via PIX e TED, utilizando seu aplicativo bancário, suas credenciais e dispositivos de segurança, para contas de pessoas físicas estranhas ao seu relacionamento, vinculadas a instituição diversa (Banco SICREDI - Kawan Campos Santos e Nycole de Jesus), conforme extratos de fls. 118/119.

A concretização do golpe dependeu da ação positiva do consumidor, que, mesmo diante de sinais claros (nomes dos favorecidos completamente dissociados e contas em banco diverso), optou por seguir as orientações do fraudador e efetuar as operações.

Não há qualquer indício de falha sistêmica ou vazamento de dados atribuível ao banco apelado. As transações foram autenticadas com uso regular das credenciais do correntista, o que afasta a alegação de defeito do serviço. Trata-se, portanto, de fortuito externo, que rompe o nexo causal entre a conduta do banco e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano sofrido.

A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que, em situações como a presente, não há responsabilidade da instituição financeira, pois se trata de fortuito externo, rompendo-se o nexo causal.

Confira-se:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença que julgou improcedente a ação. Pretensão do autor de reforma. INADMISSIBILIDADE: Golpe da "Falsa Central de Atendimento". Autor que realizou as transações voluntariamente, mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração da vítima. Culpa exclusiva de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível nº 1013526-39.2023.8.26.0510; Rel. Des. Israel Góes dos Anjos; 18ª Câmara de Direito Privado; j. 11/12/2024).

No mesmo sentido:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Golpe da falsa central de atendimento Autor que, após receber ligação de suposto preposto do Banco, contratou empréstimo por aplicativo do Banco e transferiu via pix os valores a terceiro, sob orientação do golpista Sentença de improcedência da ação Pretensão de reforma INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de

serviço dos correus em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível nº 1030670-50.2023.8.26.0114; Rel. Des. Israel Góes dos Anjos; 18ª Câmara de Direito Privado; j. 25/03/2024).

Portanto, não se aplica ao caso a Súmula 479 do STJ, que dispõe:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)."

Isso porque a fraude ocorreu por meio de ardil de terceiro, sem relação direta com falha na prestação do serviço bancário, caracterizando fortuito externo.

Diante da ausência de nexos causal e da caracterização da culpa exclusiva do consumidor e do terceiro fraudador, não há que se falar em responsabilidade civil da instituição financeira, seja por danos materiais ou morais.

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

De rigor, portanto, a improcedência dos pedidos.

Assim, a r. sentença deve ser mantida.

Ante o exposto, **VOTO** por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Em observância ao art. 85, § 2º e 11 do CPC/2015, ficam majorados os honorários de sucumbência devidos ao patrono do autor de 10% para 12% sobre o valor da causa atualizado.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator