



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000015388

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054994-65.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MARIA VANDA ALVES FREITAS, é apelado BANCO DO BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 16.917

Apelação: 1054994-65.2023.8.26.0224 – Guarulhos

Apelante: Maria Vanda Alves Freitas

Apelado: Banco do Brasil S/A.

Juiz sentenciante: Guilherme Moretti

EMPRÉSTIMO PESSOAL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. Exame da prova. Relação de consumo. Precedente do TJSP. Réu que se desincumbiu do ônus de demonstrar que o empréstimo e as transações impugnadas foram realizados com auxílio do próprio autor, que foi vítima de golpe de engenharia social. Inexistência de fortuito interno ao serviço bancário. Culpa exclusiva de terceiro. Hipótese em que não há qualquer início de prova que indique que houve falha na segurança ou vazamento de dados sigilosos. Transações bancárias que não eram atípicas para o perfil da cliente. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido, com majoração de honorários advocatícios na forma do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

- I -

Na r. sentença às fls. 263/266, cujo relatório adoto, foram ***julgados improcedentes*** os pedidos desta ação movida por **MARIA VANDA ALVES FREITAS** em face de **BANCO DO BRASIL S/A.**, em que se visa a nulidade de contrato de empréstimo e a condenação do réu ao pagamento de danos materiais e morais.

Inconformada com o r. *decisium*, interpôs recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a autora, alegando, em suma, que houve falha no sistema do banco réu e que a contratação do empréstimo pessoal é fraudulenta, visto que foi induzida por terceiros (fls. 269/281).

Contrarrazões do banco réu às fls. 289/305, arguindo, preliminarmente, a ilegitimidade passiva e, no mérito, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Inicialmente, à vista do expressivo valor do preparo recursal (planilha de fl. 306) e considerando o documento de fls. 283/285, que revela uma queda na remuneração mensal de R\$ 2.078,87 para R\$ 1.600,00, com previsão de encerramento do contrato de trabalho em 26/7/2025, defiro a gratuidade de justiça requerida pela autora às fls. 270/271. Anote-se.

Quanto ao mérito, trata-se de ação de inexigibilidade de empréstimo bancário cumulada com pedido de indenização material e moral.

Na petição inicial, expôs que foi vítima de fraude, da qual decorreu a contratação de empréstimo bancário no valor de R\$10.048,00, a ser pago em 48 parcelas, bem como a transferência integral do montante para conta de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo se extrai dos autos, no dia 30/08/2022, um terceiro lhe contatou por meio de ligação telefônica, dizendo que a autora poderia quitar empréstimos anteriores se contratasse um novo empréstimo e repassasse o valor integralmente para a empresa que estava lhe telefonando.

A autora, seguindo as orientações recebidas, acessou o aplicativo do banco réu, contratou o empréstimo e transferiu os valores para a conta indicada.

Posteriormente, enviou fotografia com sua cédula de identidade, a fim de formalizar um “Instrumento Particular de Cessão de Crédito/Débito, Compromisso de Pagamento e Outras Avenças” com a empresa 3 R Consultoria Financeira (fls. 25/28).

A autora efetuou o registro da ocorrência, vide boletim de ocorrência às fls. 31/32.

Também contestou o débito junto ao Banco do Brasil, todavia, obteve a resposta de que “a apuração foi concluída e o processo julgado como improcedente” (fl. 43).

O réu, em sua contestação, juntou comprovante do empréstimo pessoal realizado pela autora (fls. 97/99), informando que a operação foi efetuada via aplicativo (“mobile”).

Respeitado o entendimento da autora, dos elementos trazidos se infere que os fraudadores se valeram de engenharia social para convencimento da vítima que levou à prática dos atos impugnados.

Não há evidências de falha na prestação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço por parte do banco réu, restando comprovado que oferta segurança para utilização do serviço bancário de forma on-line.

Ressalte-se que a própria autora admitiu ter realizado a contratação do empréstimo por meio do aplicativo, utilizando sua senha pessoal, e, em seguida, transferido os valores à empresa 3 R Consultoria, mediante operações de PIX (R\$ 3.000,00), pagamento de boleto (R\$ 6.000,00) e TED (R\$ 1.000,00).

Nessa toada, conclui-se os danos não foram gerados por fortuito interno, afastando-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – *g.n.*), prevalecendo a excludente de responsabilidade civil do fato de terceiro.

Desse modo, o empréstimo impugnado, no que diz respeito ao Banco do Brasil – que é o único réu no polo passivo desta ação – não se afigura atípico para o perfil do cliente bancário.

Nem foi mais bem justificado que as operações de pix estejam foram dos limites desta cliente bancária.

Respeitado entendimento em sentido diverso, não foi também demonstrado que houve vazamento de dados por parte da instituição financeira, uma vez que se trata de golpe de terceiro por meio de engenharia social, não se sabendo exatamente as informações que possa ter levado a vítima a fornecer.

Observe-se, nesse ponto, que não há dúvida que a

autora foi vítima de um golpe, que sofreu um prejuízo. Não se discute o dano, mas sim outro pressuposto da responsabilidade civil, o nexo de causalidade.

Como exposto na r. sentença, a prova testemunhal produzida confirmou que a autora não possui familiaridade com tecnologia e foi ludibriada por terceiros, porém não apresentou qualquer elemento capaz de vincular o golpe sofrido por esses terceiros a ato efetivo do banco réu.

Em suma, a prova é insuficiente para demonstrar falha na prestação do serviço pelo banco réu.

Ressalte-se, por fim, que a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso não conduz a entendimento diverso.

Oportuno transcrever o seguinte precedente:

Direito Civil. Apelação Cível. Contratos Bancários. Recurso desprovido. I. Caso em Exame Benedita Pedroso da Silva ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais contra Banco BMG S/A, Capital Consignado Sociedade de Crédito Direto S/A e Banco Mercantil do Brasil S.A., alegando ter sido vítima de fraude conhecida como "golpe da falsa portabilidade", que resultou na contratação de novos empréstimos consignados. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a extensão da responsabilidade civil

das instituições financeiras em face da alegada fraude; (ii) a análise da ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro como fator excludente do nexo de causalidade; e (iii) a pretensão de declaração de inexistência de débito, com repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o artigo 14 do CDC, mas pode ser afastada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 4. A fraude decorreu de manobra de engenharia social, valendo-se os fraudadores da boa-fé e negligência da própria vítima para que ela comandasse e autorizasse as operações. Havendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, não há responsabilidade das instituições financeiras apeladas. IV. Dispositivo 5. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1005424-88.2025.8.26.0047; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025).

Prejudicada a preliminar de ilegitimidade passiva tendo em vista o julgamento em favor do réu.

Diante de todo o exposto, deve ser negado provimento à apelação.

Tendo em vista o total desprovimento do recurso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de acordo com o Tema Repetitivo 1.059 do Superior Tribunal de Justiça e o art. 85, § 11, do CPC, o percentual dos honorários advocatícios de sucumbência ficam majorados para 13% do valor da causa, com observância, no mais, das normas da assistência judiciária gratuita.

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios de sucumbência de acordo com os termos retrocitados.

LUIZ ARCURI
RELATOR