



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000320887

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1061447-87.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA REGINA SUMAN SANCHES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1061447-87.2023.8.26.0576

Comarca: 9ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto

Magistrado prolator: Dr. Alexandre Zanetti Stauber

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Maria Regina Suman Sanches

Voto nº 24345

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO ANIVERSÁRIO". RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MONITORAMENTO ANTIFRAUDE. FORTUITO INTERNO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição financeira, porquanto, adotada a Teoria da Asserção, as condições da ação são aferidas a partir das afirmações da petição inicial, sendo a questão da efetiva responsabilidade matéria de mérito.

2. A relação jurídica entre correntista e instituição financeira tem natureza consumerista, sujeitando-se às disposições da Lei n. 8.078/1990, conforme consolidado na Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça.

3. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, configurando-se como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, na forma da Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça, cujo precedente representativo é o REsp n. 1.199.782/PR, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/08/2011, DJe de 12/09/2011.

4. A realização de três transações sucessivas, em valores expressivos, em curtíssimo intervalo de tempo, em favor de um mesmo beneficiário e em manifesta desconformidade com o perfil de consumo da correntista, configura atividade atípica que deveria ter ativado os mecanismos de segurança

antifraude da instituição financeira, caracterizando defeito na prestação do serviço a sua omissão.

5. O uso de cartão com chip e senha pessoal não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira quando as operações destoam flagrantemente do perfil de consumo do cliente, incumbindo ao banco, no exercício de atividade de risco, adotar mecanismos efetivos de monitoramento e prevenção de fraudes.

6. Nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, cabia à instituição financeira, mediante inversão do ônus da prova, demonstrar que as operações foram realizadas de forma livre e consciente pela titular do cartão, ônus do qual não se desincumbiu.

7. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco do Brasil S/A** contra a r. sentença proferida pelo MM. Juízo da 9ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto, que julgou procedente a ação de tutela antecipada antecedente ajuizada por **Maria Regina Suman Sanches**, declarando a inexigibilidade dos valores cobrados em razão do golpe sofrido pela autora e condenando o banco réu à restituição da quantia de R\$ 12.949,98, com correção monetária e juros moratórios legais.

Em suas razões recursais, o apelante alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda, sustentando que não deu causa ao evento danoso, porquanto o prejuízo decorreu exclusivamente da ação dolosa de terceiros e da conduta da própria autora, que forneceu voluntariamente seus dados sigilosos e inseriu pessoalmente sua senha em todas as transações impugnadas. Aduz que eventual pretensão reparatória deveria ser direcionada exclusivamente contra os reais causadores do prejuízo.

No mérito, argumenta que todas as transações

questionadas foram realizadas com a utilização de cartão com chip e senha pessoal da titular, o que, nos termos das cláusulas gerais do contrato de emissão e utilização de cartões do Banco do Brasil S/A, presume sua validade e autenticidade, afastando qualquer presunção de fraude imputável à instituição financeira. Sustenta que a autora verificou os valores no visor da maquininha e decidiu, por livre e espontânea vontade, inserir sua senha, configurando conduta deliberada da própria consumidora.

Alega que os fatos descritos configuram fortuito externo, isto é, evento alheio à esfera de controle do banco, decorrente exclusivamente da ação criminosa de terceiros, o que, segundo aduz, afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, não havendo que se falar em falha na prestação do serviço bancário. Argumenta que, nesse cenário, é inaplicável a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que referido enunciado pressupõe negligência ou falha na segurança bancária, circunstâncias não verificadas no caso concreto.

Sustenta, ainda, que não houve qualquer defeito no serviço prestado, porquanto o sistema de segurança funcionou adequadamente, sendo as operações autorizadas mediante o uso regular dos instrumentos de segurança contratualmente estabelecidos —cartão com chip e senha pessoal—, cuja guarda e sigilo são de responsabilidade exclusiva do correntista, conforme previsto nas cláusulas gerais do contrato.

Por tais fundamentos, requer o provimento do recurso para que seja reformada a r. sentença, com o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva ou, subsidiariamente, com o

juízo de improcedência da ação, afastando-se a condenação à restituição dos valores e invertendo-se o ônus sucumbencial.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 367/387.

É o relatório.

Trata-se de ação de tutela antecipada antecedente ajuizada por **Maria Regina Suman Sanches** em face de **Banco do Brasil S/A**, por meio da qual a autora narrou ter sido vítima de golpe praticado por terceiro que, sob o pretexto de ser entregador de uma floricultura, utilizou-se de maquininha de cartão para realizar três transações fraudulentas em seu cartão de crédito, nos valores de R\$ 2.999,99, R\$ 3.950,00 e R\$ 5.999,99, totalizando R\$ 12.949,98, todas realizadas em 29/11/2023. Alegou que, ao constatar a fraude, acionou o banco réu via SAC requerendo o cancelamento das transações, mas teve sua impugnação rejeitada pela instituição financeira. Requereu a concessão de tutela de urgência para suspender a exigibilidade dos valores cobrados, bem como a declaração de inexigibilidade dos débitos e a restituição dos valores eventualmente pagos, além da gratuidade da justiça.

A tutela de urgência foi concedida. O pedido de gratuidade da justiça foi indeferido. Emendada a inicial, a autora pugnou pela confirmação da tutela antecipada em caráter antecedente com declaração de inexigibilidade dos débitos.

Citado, o banco réu contestou a ação, alegando, em sede preliminar, ilegitimidade passiva e impugnando a tutela de urgência concedida. No mérito, sustentou a inexistência de falha

na prestação do serviço, argumentando que as transações foram realizadas com o uso de cartão com chip e senha pessoal da autora, o que caracterizaria sua validade, sendo a responsabilidade pela guarda do cartão e da senha do próprio usuário.

As partes requereram o julgamento antecipado da lide. A réplica foi apresentada. A audiência de conciliação designada restou infrutífera.

A r. sentença rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva, aplicando a Teoria da Asserção, e julgou procedente o pedido, confirmando a tutela antecipada anteriormente concedida para declarar a inexigibilidade de quaisquer valores cobrados em razão do golpe sofrido pela autora e condenar o banco réu à restituição dos valores pagos, com correção monetária desde a data de cada desembolso indevido e juros moratórios legais desde a citação, aplicando-se a Tabela Prática do Tribunal de Justiça e, após a vigência da Lei n. 14.905/2024, o IPCA como índice de correção monetária e os juros moratórios correspondentes à subtração da Taxa SELIC do índice IPCA.

Inconformado com a r. sentença, o banco réu interpôs o presente recurso de apelação, cujo processamento foi regular.

Pois bem.

Recurso não merece provimento.

A controvérsia cinge-se a definir se o Banco do Brasil S/A falhou na prestação do serviço ao autorizar transações que destoavam do perfil de consumo da autora, sem adotar mecanismos de segurança aptos a identificar e bloquear as

operações fraudulentas, bem como se tal conduta omissiva é suficiente a ensejar sua responsabilização pelos danos suportados pela consumidora.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, sujeitando-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), cujo artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. Tratando-se de instituição financeira, sua atividade configura serviço bancário tipicamente sujeito às normas consumeristas, conforme consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula n. 297.

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante foi corretamente afastada pelo Juízo de primeiro grau, devendo ser mantida tal conclusão. Adotada a Teoria da Asserção, as condições da ação são aferidas a partir das afirmações da petição inicial, e a autora, com clareza, imputou ao banco réu a falha na prestação do serviço consistente na autorização de transações atípicas sem qualquer verificação complementar. A questão relativa à efetiva responsabilidade da instituição financeira, como bem pontuou a r. sentença (fls. 314), é matéria de mérito, não de legitimidade.

No que concerne ao mérito, o ponto central da controvérsia reside na atipicidade das transações realizadas em 29/11/2023, consistentes em três operações sucessivas, nos valores de R\$ 2.999,99, R\$ 3.950,00 e R\$ 5.999,99 —este último parcelado em

oito vezes de R\$ 857,15 —, totalizando R\$ 12.949,98 (fls. 316), todas efetuadas no curtíssimo intervalo de tempo em que o golpista permaneceu junto à autora. Tais operações, concentradas em um único dia, em valores expressivos e em favor de um mesmo beneficiário, revelavam, de forma inequívoca, perfil absolutamente incompatível com o histórico de consumo da correntista, circunstância que deveria, por si só, ter ativado os mecanismos de segurança e monitoramento antifraude da instituição financeira.

O argumento central do apelante —de que as transações foram realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, o que afastaria qualquer falha do banco —não merece acolhimento. A utilização de senha pessoal, em um contexto de flagrante vulnerabilidade da consumidora submetida a golpe de engenharia social, não tem o condão de eximir a instituição financeira de sua responsabilidade, notadamente quando as operações em questão destoavam de forma manifesta do padrão de consumo da cliente. O sistema de segurança bancária não pode se restringir à mera verificação formal da senha; incumbe à instituição financeira, no exercício de sua atividade de risco, monitorar as transações realizadas e adotar medidas preventivas quando identificadas movimentações suspeitas ou atípicas, sob pena de responder pelos danos decorrentes da omissão.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento, cristalizado na Súmula n. 479, de 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, uma vez que tais eventos são inerentes ao risco da atividade por elas desenvolvida. O chamado fortuito interno — assim compreendido o fato que, embora imprevisível, guarda relação com a organização da empresa e com os riscos da atividade econômica explorada — não tem aptidão para romper o nexo causal e afastar a responsabilidade do fornecedor, diferentemente do fortuito externo, que é aquele absolutamente estranho à atividade desenvolvida.

A tentativa do apelante de enquadrar os fatos como fortuito externo não prospera. O denominado "golpe do aniversário" — modalidade fraudulenta em que terceiros se passam por entregadores ou prestadores de serviços para induzir a vítima a inserir sua senha em maquininhas adulteradas — é evento notório, amplamente conhecido pelas instituições financeiras, que deveriam estar preparadas para identificá-lo e preveni-lo por meio de sistemas antifraude eficazes. Cuida-se, portanto, de risco inerente à própria atividade bancária, caracterizando fortuito interno, tal como reconhecido pelo Superior Tribunal de Justiça ao firmar o Tema Repetitivo n. 466, que deu origem à Súmula n. 479, cujo precedente representativo é o REsp n. 1.199.782/PR, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/08/2011, DJe de 12/09/2011.

A instituição financeira, como bem consignou a r. sentença (fls. 316/317), não demonstrou a existência de qualquer procedimento rigoroso de análise das transações impugnadas, tampouco comprovou ter adotado medidas elementares de

verificação quando da autorização das operações, como o contato com a correntista para confirmação de movimentações atípicas de alto valor, realizadas em sequência e em curtíssimo espaço de tempo. Essa omissão caracteriza, de forma inequívoca, defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impunha ao banco réu demonstrar que as operações foram efetivamente realizadas pela própria autora, de forma livre, consciente e desvinculada de qualquer vício de consentimento. Esse ônus não foi minimamente cumprido pelo apelante, que se limitou a apresentar os registros das transações realizadas com senha, o que, como já exposto, é insuficiente para afastar sua responsabilidade diante das circunstâncias do caso concreto.

No que toca ao argumento de que a própria autora teria agido com imprudência, cumpre registrar que tal circunstância não elide a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha no monitoramento e na segurança das operações. O sistema antifraude do banco existe precisamente para atuar como linha de proteção ao consumidor em situações de vulnerabilidade, e sua ineficiência não pode ser transferida ao correntista como excludente de responsabilidade do fornecedor.

Nesse sentido, essa egrégia 15ª Câmara de Direito Privado já se manifestou:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA

– Transações não reconhecidas – Golpe da Central de Atendimento - Sentença de parcial procedência com reconhecimento de culpa concorrente - Recurso de ambas as partes. RESPONSABILIDADE CIVIL – Incontroverso que a autora recebeu ligação de número oficial e legítimo da Central de Atendimento do Banco do Brasil e o suposto preposto do réu passou orientações para a autora, diante da evidência de acesso indevido em sua conta corrente - Autora que seguiu as orientações, se dirigindo até o caixa eletrônico e realizando os comandos orientados pelo suposto funcionário, no intuito de cancelar empréstimos realizados – Após, constatou-se diversas transações financeiras realizadas em sua conta bancária, sem qualquer autorização, incluindo empréstimos e pagamentos de impostos – **Movimentação bancária destoa do perfil de consumo da autora - Imprescindível na espécie o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização do correntista, o que não ocorreu - Falha na prestação de serviço – Responsabilidade objetiva – Súmula 479 do STJ - Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Sentença reformada para afastar a culpa concorrente. DISCIPLINA DA SUCUMBENCIA – Revista. DISPOSITIVO – Recurso da autora provido e Recurso do réu não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000474-10.2023.8.26.0240; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iepê - Vara Única; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024).**

RECURSO – Conhecimento – Presença dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, do CPC. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – **Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da**

consumidora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006210-35.2022.8.26.0663; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024).

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. **Transferência de valores, via Pix para terceiro, e contratação de empréstimo em valor significativo, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).** Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao "status quo ante". 2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores de sua conta bancária, destinados ao seu sustento, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$

5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente, declarando-se a nulidade da transferência via Pix, no valor de R\$ 6.000,00, além do empréstimo no valor de R\$ 7.500,00 (seguido por transferência via Pix), restituindo-se quaisquer valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, compensando-se o valor singelo recuperado pela ré (fls. 179), condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária desde a publicação do presente acórdão e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Verbas sucumbenciais atribuídas à ré, por ter decaído quase que integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030617-10.2023.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor da causa.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação numérica dos dispositivos legais” (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator