



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000170301**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088390-46.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BIANCA BERTINI GONÇALVES DE PINHO, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 14898**

**APELAÇÃO Nº 1088390-46.2025.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO – 8ª VARA DO FORO CENTRAL CÍVEL**

**APELANTE: BIANCA BERTINI GONÇALVES DE PINHO**

**APELADO: BANCO DO BRASIL S.A.**

**JUIZ SENTENCIANTE: CARLOS EDUARDO VIEIRA RAMOS**

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIRO (FALSO FUNCIONÁRIO), CONSISTENTE EM REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS PIX NO VALOR TOTAL DE R\$ 152.625,00. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO AUTORAL. PRELIMINAR AFASTADA. NO MÉRITO, RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OPERAÇÕES DE PIX QUE DESTOAVAM DO PERFIL DA AUTORA, QUE INVOLUNTARIAMENTE FRANQUEOU ACESSO A SUA CONTA, CONTRIBUINDO PARA O SUCESSO DO GOLPISTA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MATERIAIS DIVIDIDOS PELA METADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

A r. sentença de fls. 185/193 julgou improcedente ação de indenização por danos materiais promovida por **BIANCA BERTINI GONÇALVES DE PINHO** em face de **BANCO DO BRASIL S.A.**, e condenou a autora em custas, despesas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a autora às fls. 213/224. Preliminarmente a autora sustenta que há nulidade da r. sentença por violação ao artigo 489, § 1º, inciso IV do CPC e cerceamento de defesa. No mérito, alega que há falha na prestação de serviços da instituição financeira e que as operações realizadas são atípicas, fugindo ao seu perfil bancário, cuja limitação diária via pix era de R\$ 5.000,00. Invoca a aplicação do enunciado nº 14 do TJSP. Assevera que a conduta da instituição financeira viola o artigo 14 do CDC, bem como as Resoluções nº 4.753/2019 e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Circular 3.909/2018 do Banco Central, que impõem o dever de monitorar transações suspeitas. Busca o provimento do recurso.

Recurso tempestivo e devidamente processado. Contrarrazões às fls. 230/250 pelo improvimento. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, que, quanto ao seu objeto, merece ser parcialmente provido.

Trata-se de Ação Indenizatória proposta por **BIANCA BERTINI GONÇALVES DE PINHO** em face de **BANCO DO BRASIL S.A.** e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“Em síntese, a parte autora sustenta que “no dia 12 de maio de 2025, por volta das 16h, a Autora, que reside no Município de São Paulo, recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como funcionária do Banco do Brasil, alegando a existência de uma transação suspeita no Estado do Rio de Janeiro em nome da Autora, indagando, ainda, se ela reconhecia tal operação. Após negar qualquer conhecimento ou autorização da transação, a Autora encerrou a chamada” e que “depois, recebeu nova ligação, agora de uma suposta funcionária do Banco do Brasil que se apresentou como “Larissa”, demonstrando pleno conhecimento de dados pessoais e bancários da Autora, como nome completo, número da conta e agência do Banco do Brasil”. Esclarece que “A golpista, então, aduziu que, diante de transações suspeitas, seria necessário realizar um “procedimento de segurança” para cancelamento das operações” sendo “encaminhado à Autora um link fraudulento com o endereço sistemapericiabb.com, sob a alegação de ser um canal oficial de diagnóstico e perícia do Banco do Brasil. Informaram, ainda, que o celular e o computador da Autora estariam contaminados por vírus (malware), comum, segundo a fraudadora, em dispositivos conectados a redes Wi-Fi públicas. Ao acessar o link, a tela começou a apresentar instabilidades, como se estivesse sendo escaneada*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*remotamente pela equipe de TI do banco.”. Afirma que “e induzida pela falsa atendente a agir com rapidez para “impedir prejuízos maiores”, a Autora foi levada a acessar o sistema por QR Code, concedendo acesso ao dispositivo denominado MACHINEID9683, e a trocar suas senhas de 6 e 8 dígitos. Também foi orientada a se manter na tela do celular para evitar “inconsistência de dados”, momento em que os golpistas provavelmente executavam as transações” e que “As transações fraudulentas ocorreram entre 18h52 e 19h07, resultando na realização de cinco (5) PIX nas quantias de R\$ 4.000,00; R\$ 4.125,00; R\$ 4.500,00; R\$ 75.000,00 e R\$ 65.000,00 totalizando R\$ 152.625,00” Requer-se a condenação do Réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 152.625,00. Adveio sentença de improcedência.*

A *priori*, afasto a preliminar de nulidade da r. sentença por violação ao artigo 489, § 1º, inciso IV do CPC e cerceamento de defesa, com alegação de que o juízo singular se omitiu quanto à inversão do ônus da prova (relação consumista) e sequer saneou o feito para fixação de pontos controvertidos, suprimindo a instrução probatória e não lhe permitindo produzir mais provas.

Com elevado respeito, foi franqueada à parte autora a fase instrutória, mas esta pugnou pela inversão do ônus da prova e afirmou que não tinha mais provas a produzir (fls. 183).

Quanto à inversão do ônus da prova em relação consumista, não deve ser indiscriminadamente aplicada a todos os casos envolvendo relações de consumo, mas somente em benefício dos consumidores que preencherem, cumulativamente, os requisitos legais previstos no artigo 6º, inciso VIII do Código de defesa do consumidor, quais sejam, verossimilhança do alegado e hipossuficiência do consumidor. Relembro à parte autora trecho da r. sentença: “Oportuno registrar que a autora é advogada, conforme qualificação tanto na exordial (fl. 1), quanto na procuração (fl. 10) e boletim de ocorrência policial (fl. 12), tendo inclusive registro na Ordem de Advogados do Brasil, consoante consulta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pelo nome da parte no Cadastro Nacional dos Advogados, seccional de São Paulo (<https://cna.oab.org.br/>), não se tratando de pessoa de poucas luzes, situação que desafiaria a perspicácia para situações como a dos autos”, o que a meu ver já não se encaixaria na condição de consumidor hipossuficiente.*

A par disso, o juiz, na presidência do feito, tem a faculdade de determinar a realização das provas que entenda necessárias para o seu livre convencimento (CPC, artigos 370 e 371). E, por outro lado, o julgamento antecipado é de rigor quando não houver necessidade de produção de outras provas, conforme artigo 355, I, do CPC, como aqui ocorrido.

Passo à análise do mérito recursal, o qual deve ser parcialmente acolhido. Explico.

Não dou de ombros à conclusão singular, cujos pontos merecem ser repisados:

- a) No caso dos autos, tem-se que, no contexto do evento, ocorreram 5 transferências bancárias, na modalidade PIX, nos respectivos valores de R\$ 4.000,00; R\$ 4.125,00; R\$ 4.500,00; R\$ 75.000,00 e R\$ 65.000,00 (totalizando R\$ 152.625,00), ausente controvérsia quanto ao fato de que a parte teria sido induzida a erro, nos termos do boletim de ocorrência de fls. 12/13, vez que os contatos foram realizados por pessoa que se passou por funcionária do Banco do Brasil, sob o contexto da existência de transação bancária suspeita de fraude. Ocorre que, em primeiro lugar, conforme se depreende do extrato acostado aos autos às fls. 119/122, a parte autora utilizava regularmente a sua conta e os valores transacionados não destoavam do perfil habitual de utilização da sua conta, não sendo possível à instituição financeira, dado tal cenário, tomar conhecimento a respeito de modo a evitar a operação;*
- b) Sem prejuízo, em segundo lugar, o caso tem especificidade, uma vez que dada a cronologia dos fatos, antes de as transações ter sido efetuadas, a parte autora afirma que teria tentado realizar contato com seu gerente de conta, não tendo obtido êxito. De fato, após a tentativa de contato infrutífera com o gerente, a prudência que*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*se espera na hipótese exigiria que, nesse momento, a parte consultasse seu extrato financeiro junto ao aplicativo do Banco do Brasil, notadamente da conta corrente e do cartão de crédito, ou efetuasse ligação para a central de atendimento informada no verso do seu cartão, o que só fez após o golpe ter se consolidado;*

- c) *Em terceiro lugar, veja-se que, conforme relato trazido na inicial e também no boletim de ocorrência policial (fls. 12/13), os responsáveis pela aplicação do golpe entraram em contato com a parte autora por meio dos telefones 11 42985886, 61 4003 3001, 11 21905554 e 61 31411006, diversos daquele referido como canal de atendimento pela parte requerida no verso do cartão, consubstanciado no número 4004 0001 E não suficiente, ao contato ter sido realizado por terceiros que não se valiam de falsos chamadores, ou seja, não mantinham telefone mascarado como sendo do Banco, ainda enviaram link para um site (sistemapericiabb.com), que seria “um canal oficial de diagnóstico e perícia do Banco do Brasil”, tendo a parte autora acessado o referido endereço eletrônico. Ato contínuo, permitiu o acesso desses terceiros ao seu telefone, na medida em que “foi levada a acessar o sistema por QR Code, concedendo acesso ao dispositivo denominado MACHINEID9683, e a trocar suas senhas de 6 e 8 dígitos”.*

Pontos bem delineados, mas ousou discordar no que se refere à conclusão de que o perfil de consumo da autora não destoava das transações realizadas.

Dos poucos documentos juntados pelo réu, o extrato de fls. 119/122, **aponta que a parte autora de fato tem consumo expressivo**, mas um ponto me chamou a atenção. Todas as transações aqui questionadas foram realizadas via PIX e nesse aspecto, pelo extrato foi possível verificar que a autora realizava pix, mas nunca em valor superior a R\$ 5.000,00 diários, como por ela ventilado na inicial e não impugnado pelo réu. Ou seja, na segundo pix realizado pelo fraudador, já era caso de o banco pelo menos enviar uma notificação de confirmação, mas não o fez. Ademais, as transações de altíssimo valor eram realizadas via TED, mas não por pix.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispõe a Resolução BCB nº 1/2020, em seu artigo 32, inciso V:

*“Art. 32. Os participantes do Pix devem:*

*(...) V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

Ou seja, a Resolução estabelece que as instituições respondem objetivamente por falhas no gerenciamento de riscos, devendo adotar medidas para evitar fraudes e incidentes. Essa obrigação justifica a possibilidade de rejeição de transações suspeitas e bloqueios preventivos de forma preditiva, mecanismos estes autorizados pela normativa que não comprometem a agilidade do Pix, mas evitam que a instantaneidade do sistema se torne atrativa para criminosos, o que não se verificou no caso em debate. O banco sequer demonstrou o limite diário de pix da autora e se houve alteração desse limite pelo fraudador.

Desta forma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, conforme, dispõe o art. 14 do CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista. Esse entendimento foi pacificado pela edição da Súmula 479 pelo E. STJ.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por outro lado, é caso de culpa concorrente, porque a despeito da falha na prestação do serviço bancário, certo é que a autora (advogada devidamente instruída) contribuiu para o evento danoso ao não ter o devido cuidado, além de seguir as orientações do fraudador. **Ou seja, facilitou a ocorrência da fraude.**

Há ampla divulgação em todos os meios de comunicação que durante os atendimentos telefônicos, os prepostos das instituições financeiras jamais solicitam ao correntista a instalação de aplicativos, acesso à conta bancária ou digitação e divulgação de suas senhas secretas, muito menos a realização de operações bancárias.

A autora, portanto, agiu em desacordo com o padrão de cautela que razoavelmente se espera das pessoas com meridiana clareza e discernimento, concorrendo decisivamente para a fraude.

Nesse cenário, aplica-se a culpa concorrente consoante artigo 945 do Código Civil: “*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade da sua culpa em conformidade com a do autor do dano*”.

A esse respeito:

*DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários c/c indenização por danos morais e repetição de indébito – Sentença de procedência – Preliminar de inovação recursal arguida em contrarrazões, rejeitada – Arguição de ilegitimidade passiva, rejeitada – Alegação de fraude – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira – Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, franqueou acesso à conta mediante confirmação de dados pessoais – Contratação de empréstimos e realização de transferências via PIX para terceiros – **Operações atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil da cliente que demandavam 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** – Dano moral não caracterizado – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Adequação dos ônus – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1029240-65.2024.8.26.0005; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)*

Em conclusão, a r. sentença comporta parcial reforma, **para reconhecendo a culpa concorrente**, condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por dano material, no valor de 50% do prejuízo experimentado pela autora (isto é, R\$ 152.625,00), quantia que deverá sofrer atualização e incidência de juros desde o respectivo desembolso (Súmula 54, do Superior Tribunal de Justiça), estes correspondentes à taxa legal prevista nos artigos 389 e 406, do Código Civil (Taxa Selic).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do resultado deste julgamento, ambas as partes, em idêntica proporção, arcarão com todas as custas e despesas processuais havidas no curso deste feito (artigo 86, do Código de Processo Civil) e cada uma com o pagamento dos honorários advocatícios do patrono do seu adversário, no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação de cada, ou seja, 10% sobre R\$ 76.312,50.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso nos termos deste voto.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**