



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Gab. 03 - 4ª Turma do Núcleo 4.0 em Segundo Grau

APELAÇÃO Nº 4009218-10.2025.8.26.0001/SP

RELATOR: JUIZ RICARDO HOFFMANN

APELANTE: BANCO ----- S.A. (RÉU)

APELADO: ----- (AUTOR)

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO, TRANSFERÊNCIA VIA PIX E COMPRAS EM CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. MANUTENÇÃO DA DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS E DA CONDENAÇÃO À RESTITUIÇÃO DOS VALORES. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONTRA SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS PARA DECLARAR INEXIGÍVEIS EMPRÉSTIMO PESSOAL E COMPRAS REALIZADAS MEDIANTE FRAUDE, BEM COMO CONDENAR O BANCO À RESTITUIÇÃO DOS VALORES TRANSFERIDOS POR PIX. SUSTENTA O RECORRENTE A OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO, CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO, ALEGANDO QUE AS OPERAÇÕES FORAM REALIZADAS MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL E MECANISMOS REGULARES DE AUTENTICAÇÃO.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. HÁ DUAS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) SABER SE AS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS DECORRERAM DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS APTA A ENSEJAR A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA; E (II) SABER SE DEVEM SER MANTIDAS A DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS ORIUNDOS DO EMPRÉSTIMO E DAS COMPRAS FRAUDULENTAS, BEM COMO A CONDENAÇÃO À RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE TRANSFERIDOS.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RELAÇÃO JURÍDICA ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES É DE CONSUMO, INCIDINDO AS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, SENDO OBJETIVA A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELOS DEFEITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4. RESTOU EVIDENCIADO QUE A AUTORA FOI VÍTIMA DO DENOMINADO GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO, CIRCUNSTÂNCIA EM QUE TERCEIROS OBTIVERAM ACESSO A DADOS SENSÍVEIS RELACIONADOS À CONTA BANCÁRIA E REALIZARAM OPERAÇÕES MANIFESTAMENTE INCOMPATÍVEIS COM SEU HISTÓRICO FINANCEIRO, REVELANDO DEFICIÊNCIA DOS MECANISMOS DE SEGURANÇA DISPONIBILIZADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

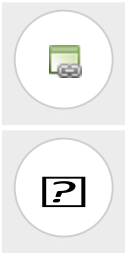
5. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO DEMONSTROU A OCORRÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA OU DE TERCEIRO APTA A ROMPER O NEXO CAUSAL, LIMITANDO-SE A ALEGAÇÕES GENÉRICAS ACERCA DA UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL, SEM COMPROVAR A ADEQUAÇÃO DOS CONTROLES DE SEGURANÇA EMPREGADOS OU A REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES CONTESTADAS.

6. A DOCUMENTAÇÃO PRODUZIDA PELA AUTORA, COMPOSTA POR BOLETIM DE OCORRÊNCIA, RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA E EXTRATOS BANCÁRIOS, EVIDENCIA A IMEDIATA COMUNICAÇÃO DA FRAUDE E DEMONSTRA QUE AS OPERAÇÕES REALIZADAS DESTOAVAM SIGNIFICATIVAMENTE DE SEU PERFIL DE MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA.

7. AS FRAUDES PRATICADAS NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS CONSTITUEM FORTUITO INTERNO, INSERIDO NO RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA DESENVOLVIDA PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, INCIDINDO A ORIENTAÇÃO CONSOLIDADA NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, INCLUSIVE A SÚMULA Nº 479.

8. DEMONSTRADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, IMPÕE-SE A MANUTENÇÃO DA SENTENÇA QUE DECLAROU A INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS DECORRENTES DAS OPERAÇÕES FRAUDULENTAS E CONDENOU A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA À RESTITUIÇÃO DOS PREJUÍZOS MATERIAIS SUPOSTOS PELA CONSUMIDORA.

IV. DISPOSITIVO E TESE



9. RECURSO DESPROVIDO, COM MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS PARA 15% SOBRE O VALOR ATUALIZADO DA CONDENAÇÃO.
TESE DE JULGAMENTO: "AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS PREJUÍZOS DECORRENTES DE FRAUDES PRATICADAS POR TERCEIROS QUANDO EVIDENCIADA FALHA DOS MECANISMOS DE SEGURANÇA DISPONIBILIZADOS AO CONSUMIDOR, CARACTERIZANDO-SE HIPÓTESE DE FORTUITO INTERNO. A REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS, TRANSFERÊNCIAS E COMPRAS MANIFESTAMENTE INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL FINANCEIRO DO CORRENTISTA CONSTITUI ELEMENTO APTO A EVIDENCIAR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO E A JUSTIFICAR A DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS E A RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE MOVIMENTADOS." DISPOSITIVOS RELEVANTES CITADOS: CDC, ARTS. 2º, 3º, 14 E 29; CPC, ARTS. 85, §§ 2º E 11, E 1.025; CC, ART. 406.
JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE CITADA: STJ, SÚMULA Nº 297; STJ, SÚMULA Nº 479; STJ, RESP 1.197.929/PR, REL. MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO, J. SOB O RITO DOS RECURSOS REPETITIVOS; STJ, RESP 1.199.782/PR, REL. MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO; STJ, AGINT NOS EDCL NO RESP 1.787.184/MG, REL. MIN. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, J. 23.08.2021; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1001347-15.2024.8.26.0615, REL. DES. LÉA DUARTE, NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU – TURMA IV (DIREITO PRIVADO 2), J. 29.04.2025; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1087128-32.2023.8.26.0100, REL. DES. ROSANA SANTISO, NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU – TURMA IV (DIREITO PRIVADO 2), J. 23.06.2025.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Egrégia 4ª Turma do Núcleo 4.0 Em Segundo Grau do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

São Paulo, 15 de setembro de 2026.

Documento eletrônico assinado por RICARDO HOFFMANN, Relator, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico https://eproc2g.tjsp.jus.br/eproc/verifica.php, mediante o preenchimento do código verificador 610000564545v3 e do código CRC e620d082.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): RICARDO HOFFMANN
Data e Hora: 10/09/2026, às 13:16:46

