



APELAÇÃO CÍVEL - PROCESSO Nº 0822298-37.2022.8.19.0208
ORIGEM: 7ª VARA CÍVEL DA REGIONAL DO MÉIER
APELANTE: GLAUCE MOURA TENORIO
APELADO: BANCO DO BRASIL S.A
RELATOR: DES. CARLOS GUSTAVO DIREITO

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO MONITÓRIA. GRATUIDADE DE JUSTIÇA DEFERIDA. EMPRÉSTIMO CONTRATADO MEDIANTE FRAUDE. *PHISHING*. TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA A TERCEIRO. AUSÊNCIA DE PROVA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação monitória ajuizada pela instituição financeira, fundada em operação de crédito cujos valores foram disponibilizados em conta de titularidade da ré, tendo a sentença rejeitado os embargos monitórios e constituído o título executivo judicial.
2. Apelação da embargante, com pedido de gratuidade de justiça, sustentando ter sido vítima de fraude praticada por terceiros que se apresentaram como funcionários do banco e lhe ofereceram suposta operação de portabilidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: i) verificar se a apelante faz jus ao benefício da gratuidade de justiça; e ii) definir se a fraude narrada é suficiente para afastar a exigibilidade do contrato que fundamenta a ação monitória.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Gratuidade de justiça que deve ser deferida, pois, embora a remuneração bruta da apelante seja aparentemente expressiva, os documentos demonstram rendimento líquido significativamente inferior, devendo a análise da hipossuficiência considerar sua efetiva disponibilidade econômica.
5. Nos termos do Tema 1.178 do STJ, é vedado o indeferimento imediato da gratuidade judiciária requerida por pessoa natural com fundamento exclusivo em critérios objetivos.
6. Instituição financeira que apresentou prova escrita apta ao ajuizamento da ação monitória, consistente em documentos da operação de crédito, com identificação da contratante, dados bancários, modalidade da operação, data da contratação, taxa de



juros, cronograma de pagamento e demonstrativo do débito, em conformidade com a Súmula 247 do STJ.

7. Depoimento da apelante que confirma o ingresso dos valores provenientes da operação de crédito em conta de sua titularidade, bem como a posterior transferência de parte expressiva do numerário a terceiro que se apresentava como gerente do banco.

8. Hipótese que revela fraude por engenharia social, na modalidade *phishing*, em que terceiros induziram a consumidora a realizar operação financeira sob falsa aparência de legitimidade, circunstância que, por si só, não torna inexigível a dívida perante a instituição financeira.

9. Ausência de prova de vazamento de dados, vínculo dos fraudadores com o banco, irregularidade na autenticação, violação de procedimento de segurança ou qualquer falha concreta imputável à instituição financeira.

10. Crédito regularmente disponibilizado na conta da apelante, tendo a transferência a terceiro ocorrido em momento posterior, sem demonstração de defeito no serviço bancário.

11. Apelante que não comprovou ter comunicado a fraude ao banco após perceber que os empréstimos anteriores não haviam sido quitados, tampouco apresentou protocolos, registros administrativos ou documentos aptos a demonstrar pedido de bloqueio ou rastreamento dos valores.

12. Ausente demonstração de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do CPC.

13. Não comprovada falha na prestação do serviço bancário, o prejuízo decorre da atuação de terceiros estranhos à relação contratual, configurando excludente de responsabilidade apta a romper o nexo causal, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

14. Comprovadas a contratação, a disponibilização do crédito e a inadimplência, deve ser mantida a sentença que rejeitou os embargos monitórios e constituiu o título executivo judicial.

IV. DISPOSITIVO

15. Parcial provimento ao recurso.

Dispositivos relevantes citados: artigos 2º, 3º e 14 do CDC; Artigo 700, do CPC.

Jurisprudências relevantes citadas: Súmulas 247 e 297, do STJ; AREsp n. 3.108.736/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/6/2026, DJEN de 6/7/2026; 0007454-87.2021.8.19.0067 - APELAÇÃO. Des(a). ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX - Julgamento: 05/05/2026 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 8ª CÂMARA CÍVEL); 0837129-32.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 25/03/2026 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL); 0803947-45.2024.8.19.0014 - APELAÇÃO. Des(a). DES. REGINA HELENA FABREGAS FERREIRA - Julgamento: 14/04/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª

CÂMARA CÍVEL); 0838715-06.2024.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS - Julgamento: 24/03/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL); 0810934-04.2025.8.19.0066 - APELAÇÃO. Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 01/07/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL).

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº **0822298-37.2022.8.19.0208** em que é apelante **GLAUCE MOURA TENORIO** e apelado **BANCO DO BRASIL S.A.**

Acordam os Desembargadores que compõem a 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.**

RELATÓRIO

Adoto, na forma regimental, o relatório constante da sentença de id. 221112401:

“Trata-se de ação monitoria ajuizada por BANCO DO BRASIL S/A contra GLAUCE MOURA TENORIO, todos já devidamente qualificados, objetivando, em síntese, a reparação dos danos alegadamente sofridos, conforme inicial e documentos acostados (id. 35249642).

A parte ré apresentou embargos requerendo a improcedência da demanda (id. 74269969).

Impugnação reiterando os termos da exordial (id. 97675720).

Decisão saneadora rejeitando preliminares e deferindo a oitiva da parte ré (id. 143011857).

AIJ realizada (id. 168691639).”

A sentença foi prolatada pelo magistrado Marcio Alexandre Pacheco da Silva, que rejeitou os embargos monitorios opostos pela ré e julgou procedente o pedido inicial, nos seguintes termos:

Isso posto, REJEITO OS EMBARGOS MONITÓRIOS E, POR CONSEQUENTE, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil e nos termos da fundamentação acima para constituir de pleno direito o título executivo judicial, na forma do Artigo 702, § 8º, do Código de Processo Civil, condenando a ré ao pagamento do valor de R\$ 233.557,96 (duzentos e trinta e três mil, quinhentos e cinquenta e sete reais e noventa e seis centavos), atualizado exclusivamente pela Selic desde cada vencimento.

Condeno a parte embargante ao pagamento das custas do processo, taxa judiciária e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Intimem-se. Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido, dê-se baixa e archive-se.

Em suas razões recursais, id. 240870498, a apelante informa, preliminarmente, que *“deixou de efetuar o preparo por ser parte do presente recurso o pedido do benefício da justiça gratuita, nos termos do §7º do Art. 99 do CPC.”*

Alega que suas afirmações *“estão em total acordo com os fatos, pois foi feito a transferência dos valores que os golpistas que se passaram por funcionários do BANCO DO BRASIL, e a induziram a erro determinaram onde a transferência deveria ser feita.”*

Narra que *“assim que descobriu que caiu em um golpe entrou em contato com o Apelado e buscou ajuda para que fosse bloqueado os valores transferidos, entretanto não obteve qualquer suporte ou orientação para tomar as providências necessárias, foi feito um registro formal de impugnação ao caso perante o Apelado, o que foi improcedente, vindo a sofrer cobranças”*

Argumenta que *“cabe ao Apelado garantir a segurança do seu sistema para evitar que criminosos tenha acesso ao banco de dados e as informações de seus clientes.”*

Requer, ao final, a reforma integral da sentença para julgar improcedente o pedido formulado pelo banco réu na inicial.

Certificada, em id. 262152519, a tempestividade do recurso, bem como que a apelante requer o benefício da gratuidade de justiça.

Contrarrazões em id. 263618944.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade, razões pelas quais deve ser conhecido.

Inicialmente, merece acolhimento o pedido de concessão dos benefícios da gratuidade da justiça formulado pela apelante.

Nos termos dos arts. 98 e 99 do Código de Processo Civil, a pessoa natural que não disponha de recursos suficientes para arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios faz jus ao benefício, sendo presumidamente verdadeira a alegação de insuficiência econômica apresentada pela pessoa natural, ressalvada a possibilidade de afastamento dessa presunção diante de elementos concretos constantes dos autos.

No caso, embora a remuneração bruta percebida pela recorrente se revele, à primeira vista, expressiva, os documentos juntados demonstram que o valor líquido

efetivamente recebido é significativamente inferior, em razão dos descontos incidentes sobre seus rendimentos, circunstância que deve ser considerada para aferição de sua real capacidade financeira. A análise da hipossuficiência, portanto, não pode se restringir ao valor bruto da remuneração, devendo considerar a efetiva disponibilidade econômica da parte.

A propósito, o C. STJ, no julgamento do Tema Repetitivo 1.178 assentou ser vedado o uso de critérios objetivos para indeferimento imediato da gratuidade judiciária requerida por pessoa natural.

Considerando, portanto, a diferença relevante entre a remuneração bruta e os rendimentos líquidos da apelante, entendendo demonstrada a impossibilidade de suportar os encargos processuais sem comprometimento de sua situação financeira, razão pela qual defiro a gratuidade de justiça.

No mérito, cinge-se a controvérsia em analisar se a alegação de que a apelante foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, os quais se apresentaram como funcionários da instituição financeira autora e lhe ofereceram suposta operação de portabilidade, é suficiente para afastar a validade e a exigibilidade da contratação que fundamenta a presente ação monitória.

Verifica-se no presente caso a incidência do Código de Defesa do Consumidor, figurando a apelante como consumidora (art. 2º da Lei nº 8.078), e o apelado como fornecedor (art. 3º, e seu § 2º, da Lei nº 8.078/1990), tendo incidência, *in casu*, do enunciado nº 297, da Súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Com efeito, em se tratando de responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC), não há que se perquirir a existência de culpa do apelado para sua responsabilização, a qual somente poderá ser afastada por uma das causas excludentes da relação de causalidade (fato exclusivo da vítima, caso fortuito ou força maior e fato exclusivo de terceiros).

Aplica-se à hipótese a teoria do risco do empreendimento, que só deve ser afastada se comprovado que o defeito inexistiu ou que decorreu de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, haja vista a inversão da dinâmica probatória *ope legis* nos casos de fato do serviço (art. 14, § 3º, do CDC).

Primeiramente, frise-se que, nos termos do art. 700, do CPC, é admissível a ação monitória quando o autor dispõe de prova escrita sem eficácia de título executivo capaz de demonstrar a obrigação. No caso, a instituição financeira apresentou, além do documento de adesão a produtos e serviços, comprovante específico da operação de crédito, contendo a identificação da autora, CPF, agência, conta, número e modalidade da operação, data da contratação, taxa de juros, cronograma de pagamento e demais condições do financiamento.

Dessa forma, os documentos apresentados estão de acordo com a Súmula 247, do STJ, a qual pressupõe que “o contrato de abertura de crédito em conta-corrente, acompanhado do demonstrativo de débito, constitui documento hábil para o ajuizamento da ação monitória.”

Da análise dos autos, nota-se que, em sede de audiência de instrução e julgamento a apelante narra que *“o valor total do empréstimo foi de aproximadamente R\$160.000,00; que fez a transferência de R\$127.000,00 para a pessoa que se apresentava como gerente do Banco do Brasil e ficou com o restante do valor; que as tratativas foram realizadas por telefone com uma pessoa que se apresentava como gerente do Banco do Brasil com um numero do Rio Grande do Norte; que não desconfiou dos números serem de outro estado”*.

Embora a apelante tenha mencionado, em depoimento, valor distinto daqueles constantes dos documentos contratuais, sua declaração confirma o efetivo ingresso dos valores provenientes da operação de crédito em conta de sua titularidade e a posterior disposição de parte desse numerário.

Sendo assim, não se está diante de hipótese em que a consumidora negue integralmente a contratação ou afirme não ter recebido os valores. Ao revés, a própria narrativa defensiva demonstra que a apelante pretendia realizar operação financeira a fim de quitar seus empréstimos já existentes, acreditando que se tratava de portabilidade.

A dinâmica dos fatos revela típica fraude por engenharia social, na modalidade conhecida como *phishing*, em que terceiros induzem a vítima, mediante falsa aparência de legitimidade, à realização de operações financeiras. A ocorrência do golpe, contudo, não basta, por si só, para tornar inexigível a dívida perante o banco.

Em que pese a apelante alegar que os estelionatários possuíam informações pessoais e financeiras, não se demonstrou que tais dados tenham sido obtidos em razão de vazamento ou vulnerabilidade imputável à instituição financeira, tampouco que os terceiros possuíssem vínculo com o banco ou atuassem como seus prepostos.

É certo que as instituições financeiras possuem o dever de adotar mecanismos de segurança aptos a identificar operações manifestamente atípicas. Entretanto, no presente caso, não foram produzidos elementos técnicos que evidenciem irregularidade na autenticação, desrespeito aos procedimentos de segurança, ausência de validação exigível ou qualquer outra falha concreta capaz de estabelecer nexo causal entre a atuação do banco e a fraude.

O crédito foi regularmente disponibilizado na conta da apelante e, somente depois, parte do numerário foi transferida a terceiro.

Também merece destaque o fato de que a apelante não trouxe aos autos qualquer elemento de prova apto a demonstrar que, ao perceber que os empréstimos anteriores não haviam sido quitados, conforme era sua intenção, tenha imediatamente entrado em contato com a instituição financeira para comunicar a fraude, contestar a contratação ou solicitar providências para bloqueio ou rastreamento dos valores.

A alegação de que buscou auxílio junto ao banco permaneceu desacompanhada de protocolos de atendimento, registros de reclamações administrativas ou qualquer outro documento que evidenciasse a adoção tempestiva dessas providências.

Tal ausência probatória enfraquece a narrativa defensiva, sobretudo porque competia à apelante demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado pelo autor, nos termos do art. 373, II, do CPC.

Assim, não se atribui responsabilidade à consumidora simplesmente por ter sido enganada, mas se reconhece que, ausente demonstração de defeito no serviço bancário, o prejuízo decorreu da atuação de terceiros estranhos à relação contratual, circunstância apta a romper o nexo causal, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Desse modo, comprovadas a contratação, a disponibilização do crédito e a inadimplência, e não demonstrada falha imputável ao banco, deve ser mantida a sentença que rejeitou os embargos monitórios e constituiu o título executivo judicial.

Quanto ao tema, veja-se recente julgado do C. STJ:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR FRAUDE BANCÁRIA. EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo em recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça que reformou integralmente a sentença para reconhecer falha na prestação do serviço e condenar a instituição financeira ao pagamento de danos materiais e morais.
2. A controvérsia diz respeito à ação indenizatória para declarar a inexistência de débito de empréstimo fraudulento, cancelar o contrato, restituir valores e obter indenização por danos morais e materiais.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, revogou as tutelas de urgência e condenou a parte autora ao pagamento das custas e honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.
4. A Corte de origem deu provimento à apelação, aplicou a Súmula n. 479 do STJ, declarou a inexistência do contrato e do débito, e condenou ao pagamento de danos materiais e morais, além de custas e honorários em 15% sobre o proveito econômico.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. A questão em discussão consiste em saber se incide a excludente de responsabilidade do art. 14, § 3º, II, do CDC, diante de fraude praticada por terceiro mediante "golpe da falsa central", com operações realizadas fora do ambiente bancário com cartão e senha do correntista, caracterizando fortuito externo e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. Configura fortuito externo a fraude praticada por terceiro em golpe de engenharia social, o que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, especialmente quando não há comunicação prévia ao banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Agravo em recurso especial conhecido. Recurso especial provido.

Tese de julgamento: " Aplica-se a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC quando a fraude decorre de artifícios de terceiros, caracterizando fortuito externo que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva".

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 7 ; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025; STJ, REsp n. 2.218.287/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025.

(AREsp n. 3.108.736/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/6/2026, DJEN de 6/7/2026.)” – Grifei.

Nesse mesmo sentido, confira-se a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

“Apelação Cível. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO AUTURAL DE DESCONHECIMENTO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FIRMADO EM SEU NOME, TENDO HAVIDO FRAUDE E CONSEQUENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS, VIA WHATSAPP. **SIMULAÇÃO DE PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR.** EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Trata-se de ação indenizatória em que o autor informa a existência de vício na formalização de contrato de empréstimo consignado, uma vez que não assinou a via física deste. Sustenta que não reconhece o empréstimo consignado em questão. Requer o recebimento de indenização por danos morais, bem como a repetição do indébito. Contestação do réu sustentando que o autor assinou e recebeu o valor do contrato objeto da lide, sendo creditado em sua conta a referida quantia, não havendo que se falar em nulidade da contratação. Reitera que o autor contraiu dívida ao contratar o réu, tendo se utilizado de tais quantias sob a garantia de seus recebimentos junto ao INSS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. Autor que não logrou êxito em se desincumbir do ônus probandi. Em que pese, o autor afirmar que houve vício de consentimento, a prova dos autos demonstra, de modo incontestável, sua adesão ao empréstimo. Recurso que se conhece e a que nega provimento, mantendo-se a sentença em todos os seus termos. Majoração dos honorários advocatícios para 12% (doze por cento) sobre o valor atribuído à causa.

(0007454-87.2021.8.19.0067 - APELAÇÃO. Des(a). ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX - Julgamento: 05/05/2026 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 8ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.

“APELAÇÃO CÍVEL DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE VIRTUAL. **TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA CONTA DE TERCEIRO FRAUDADOR, REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO CONSUMIDOR.** RECURSO INTERPOSTO POR INSTITUIÇÃO

FINANCEIRA CONTRA SENTENÇA QUE A CONDENOU, SOLIDARIAMENTE COM O CORRENTISTA BENEFICIÁRIO DA FRAUDE, À RESTITUIÇÃO DE VALORES TRANSFERIDOS VIA PIX EM GOLPE BANCÁRIO, BEM COMO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DEVE SER REJEITADA, CONSIDERANDO-SE QUE A CONTA DESTINATÁRIA DOS VALORES ERA MANTIDA JUNTO AO BANCO APELANTE. NO MÉRITO, O RECURSO DEVE SER PROVIDO. A CONTA UTILIZADA NA FRAUDE ERA MANTIDA JUNTO AO BANCO APELANTE, O QUE ATRAI A INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O DEVER DE VIGILÂNCIA DA INSTITUIÇÃO. CONTUDO, NÃO RESTOU DEMONSTRADA QUALQUER FALHA NA ABERTURA OU NA CONDUÇÃO DA CONTA BANCÁRIA, TAMPOUCO NEGLIGÊNCIA NA RESPOSTA À COMUNICAÇÃO DA FRAUDE. **A FRAUDE FOI PRATICADA POR TERCEIRO ALHEIO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, SEM ENVOLVIMENTO DO BANCO NA ABORDAGEM, NO CONVENCIMENTO OU NA EXECUÇÃO DA TRANSACÇÃO, CARACTERIZANDO FORTUITO EXTERNO. O CONSUMIDOR, AO AGIR DE FORMA IMPRUDENTE, SEM VERIFICAR A AUTENTICIDADE DA PROPOSTA DE CRÉDITO E REALIZAR TRANSFERÊNCIA DE VALORES POR SUA LIVRE INICIATIVA, INCORREU EM CULPA EXCLUSIVA, NOS TERMOS DO ART. 14, §3º, II, DO CDC. INEXISTENTE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DO BANCO E O DANO EXPERIMENTADO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. REFORMA DA SENTENÇA PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS EM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, AFASTANDO A CONDENAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. MANTIDA A CONDENAÇÃO EM RELAÇÃO AO CORRÉU REVEL, BENEFICIÁRIO DA TRANSFERÊNCIA.**

SUCUMBENTE EM RELAÇÃO AO BANCO, O AUTOR ARCARÁ COM CUSTAS E HONORÁRIOS, FIXADOS EM 10% SOBRE O VALOR ATUALIZADO DA CAUSA, SUSPensa A EXIGIBILIDADE NOS TERMOS DO ART. 98, § 3º, DO CPC. RECURSO PROVIDO.

(0837129-32.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 25/03/2026 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela Instituição Financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos indenizatórios formulados por consumidora vítima de golpe praticado por terceiro, que, se passando por funcionário da ré, induziu-a a realizar transferência via PIX. A autora alega falha na prestação do serviço da ré ao passo que a Instituição Financeira defende a ausência de defeito do serviço e a ocorrência de fortuito externo bem como culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste na análise acerca da ilegitimidade passiva; da configuração de excludente de responsabilidade da apelante e, em caso negativo, da observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, na fixação do quantum indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. À luz do princípio da primazia do mérito (art. 488 do CPC), desnecessária a análise da preliminar de ilegitimidade passiva, diante da improcedência dos pedidos autorais.

4. A relação jurídica é de consumo, incidindo o art. 14 do CDC, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor, condicionada à demonstração de conduta, dano e nexo causal.

5. As provas constantes dos autos demonstram que a transferência foi realizada mediante reconhecimento facial vinculado ao aparelho celular da autora.

6. O pagamento em favor de terceiro, pessoa física, em instituição diversa, enfraquece a verossimilhança das alegações do suposto funcionário, situação que deveria ter implicado uma atuação cautelosa da consumidora antes da confirmação da transferência.

7. A autora reconheceu ter seguido orientações do terceiro interlocutor, deixando de executar a operação somente após a confirmação da veracidade das alegações do suposto funcionário através da ligação efetuada por seu cônjuge.

8. Ré que dispõe de canais oficiais para confirmação da veracidade das informações, como Chat, meio, geralmente, de fácil acesso e rápido atendimento.

9. Inexistente prova mínima de vazamento de dados ou falha de segurança atribuível à ré, ônus que incumbia à parte autora.

10. Configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, que afasta o nexo causal e, por conseguinte, o dever da primeira ré de indenizar a parte autora.

11. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos autorais.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 488 e 85, § 2º; CDC, arts. 2º, 3º e 14, caput e §3º, II; e

Jurisprudência relevante citada: STJ, enunciado sumular nº 297; TJRJ, enunciado sumular nº 330 e 0968716-46.2023.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 06/11/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL)

(0803947-45.2024.8.19.0014 - APELAÇÃO. Des(a). DES. REGINA HELENA FABREGAS FERREIRA - Julgamento: 14/04/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.

“Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA EFETUADA A TERCEIRO FRAUDADOR. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidora em face de sentença que julgou improcedente o pedido de restituição de valores transferidos mediante fraude praticada por terceiros, consistente no chamado "golpe da falsa central de atendimento".
2. A Apelante sustentou falha na prestação de serviço bancário e requereu indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde civilmente por transações realizadas em decorrência de fraude perpetrada por terceiros, no contexto de golpe da falsa central de atendimento, sob a ótica da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A instituição financeira não responde por fraude praticada exclusivamente por terceiros, quando configurado fortuito externo, por se tratar de fato imprevisível e inevitável, alheio à atividade desempenhada pela instituição financeira.

5. O Superior Tribunal de Justiça, em recente decisão exarada pela 3ª Turma, reconheceu que o golpe da falsa central de atendimento caracteriza hipótese de fortuito externo, afastando a responsabilidade da instituição financeira.
6. Não se caracteriza falha na prestação do serviço quando o consumidor, induzido por terceiros fraudadores, fornece voluntariamente informações pessoais e bancárias que viabilizam a realização de transferências.
7. Sentença mantida.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e desprovido.

Dispositivos relevantes citados: artigos 2º, 3º e 14 do CDC; Súmulas 297 e 479 do STJ e 94 do TJRJ; artigo 932, inciso III, do Código de Processo Civil.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.215.907, 3ª Turma, Rel. Min. RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, julgado em 1º/09/2025); 0818412-93.2023.8.19.0208 - Apelação - Des. Carlos Gustavo Vianna Direito - j. 18/11/2025 - Decima Sexta Câmara de Direito Privado (Antiga 4ª Câmara Cível); 0806843-02.2023.8.19.0045 - Apelação. Des(a). Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy - j. 22/01/2025 - Decima Sexta Câmara de Direito Privado (Antiga 4ª Câmara Cível).

(0838715-06.2024.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS - Julgamento: 24/03/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.

“APELAÇÕES CÍVEIS. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE VIA WHATSAPP. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS VOLUNTARIAMENTE. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. REFORMA DA SENTENÇA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSOS DOS BANCOS PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas por instituições financeiras contra sentença que, em ação de indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos para condená-las à restituição de valores transferidos via PIX e ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de golpe sofrido pela autora, que realizou transferências acreditando estar auxiliando seu filho após contato por aplicativo de mensagens.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras possuem responsabilidade civil por transferências via PIX realizadas voluntariamente pela consumidora em decorrência de golpe praticado por terceiro; (ii) estabelecer se há falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar o dever de indenizar; (iii) determinar se está configurado o nexo causal ou se incide excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o art. 14 do CDC, que prevê responsabilidade objetiva do fornecedor, exigindo, contudo, a demonstração do dano e do nexo causal entre a conduta e o prejuízo.

4. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

5. In casu, a autora realizou voluntariamente as transferências ao longo de três dias, mediante uso regular de senha pessoal e dispositivo habitual, após manter contato direto com o fraudador. A comunicação de fraude ao banco não foi imediata, de forma impossibilitar o bloqueio dos valores.

6. Não há prova de falha sistêmica, vulnerabilidade ou defeito nos serviços bancários, sendo as operações devidamente autenticadas e autorizadas.

7. O golpe ocorreu fora do ambiente bancário, por meio de aplicativo de mensagens, caracterizando fortuito externo à atividade da instituição financeira.

8. A conduta da autora, ao não adotar cautelas mínimas de verificação, configura culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal.

9. A inversão do ônus da prova não dispensa a comprovação mínima do fato constitutivo do direito, nos termos do art. 373, I, do CPC e da Súmula 330 do TJRJ.

10. A jurisprudência do TJRJ afasta a responsabilidade das instituições financeiras em hipóteses de fraude praticada por terceiro sem participação ou falha do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. RECURSOS PROVIDOS, para reformar a sentença a fim de julgar improcedentes os pedidos da autora.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras não respondem por prejuízos decorrentes de transferências via PIX realizadas voluntariamente pelo consumidor sob indução de fraude externa, quando ausente falha na prestação do serviço. 2. O golpe praticado por terceiro por meio de aplicativo de mensagens configura fortuito externo, apto a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor. 3. A culpa exclusiva da vítima, evidenciada pela ausência de cautelas mínimas, rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar.

(0810934-04.2025.8.19.0066 - APELAÇÃO. Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 01/07/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.

Ante o exposto, VOTO no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, tão somente para deferir à apelante os benefícios da gratuidade de justiça, mantendo-se, no mais, a sentença tal como lançada.

Rio de Janeiro, 01 de setembro de 2026.

**CARLOS GUSTAVO DIREITO
DESEMBARGADOR RELATOR**