



Número: **7019191-80.2024.8.22.0001**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Câmara Cível**

Órgão julgador: **Gabinete Desa. Inês Moreira**

Última distribuição : **06/09/2024**

Valor da causa: **R\$ 70.250,00**

Processo referência: **7019191-80.2024.8.22.0001**

Assuntos: **Indenização por Dano Material**

Juízo 100% Digital? **NÃO**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
BANCO DO BRASIL SA (APELANTE)		MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA (ADVOGADO)	
MARIA DE NAZARE DA SILVA OLIVEIRA (APELADO)		RAFAEL SIMOES DE SOUZA (ADVOGADO) MARCOS EMANOEL ARAUJO PIRES (ADVOGADO)	
MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE RONDONIA (CUSTOS LEGIS)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
35996570	29/07/2026 07:45	Acórdão	ACÓRDÃO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Tribunal de Justiça de Rondônia

Gabinete Des. Inês Moreira

Rua José Camacho, nº 585, Bairro Olaria, CEP 76801-330, Porto Velho, - de 480/481 a 859/860

Número do processo: 7019191-80.2024.8.22.0001

Classe: Apelação Cível

Polo Ativo: BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS DO APELANTE: MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA, OAB nº RJ110501A, PROCURADORIA DO BANCO DO BRASIL S/A

Polo Passivo: MARIA DE NAZARE DA SILVA OLIVEIRA

ADVOGADOS DO APELADO: RAFAEL SIMOES DE SOUZA, OAB nº RO14206A, MARCOS EMANOEL ARAUJO PIRES, OAB nº RO13330A

RELATÓRIO

BANCO DO BRASIL S.A. interpõe recurso de apelação contra sentença proferida na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por MARIA DE NAZARÉ DA SILVA OLIVEIRA, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condená-lo à restituição de R\$ 55.250,00, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, acrescidos dos consectários legais e das verbas de sucumbência.

A controvérsia decorre do denominado golpe da falsa central de atendimento. A autora afirma que recebeu ligação de terceiro que se apresentou como representante da instituição financeira e detinha informações específicas acerca de sua conta e dos recursos nela aplicados. Induzida a acreditar na legitimidade do contato, compareceu à agência bancária e, com auxílio de funcionário, promoveu o resgate da aplicação financeira, seguido de TED no valor de R\$ 51.250,00 e PIX de R\$ 4.000,00.

A primeira sentença de procedência foi anulada por esta Câmara porque a inversão do ônus da prova havia sido aplicada somente no momento do julgamento, sem prévia oportunidade de instrução. Após o retorno dos autos, o juízo de origem saneou o processo, delimitou as questões controvertidas, distribuiu previamente o encargo probatório e facultou às partes a produção das provas reputadas necessárias.

Em suas razões recursais, o banco suscita ilegitimidade passiva e sustenta que as operações foram realizadas mediante credenciais pessoais e mecanismos regulares de autenticação, o que afastaria a falha na prestação do serviço. Afirma que o prejuízo decorreu exclusivamente da atuação dos fraudadores e da conduta da própria consumidora, invocando a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta, ainda, a inexistência de dano moral indenizável ou, subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado. Ao final, pede a reforma integral da sentença para julgar



improcedentes os pedidos ou, sucessivamente, a exclusão ou minoração da reparação extrapatrimonial.

Em contrarrazões, a apelada requer o desprovemento do recurso, afirmando que as operações eram incompatíveis com seu perfil bancário, envolveram praticamente toda a reserva financeira disponível e foram realizadas sem bloqueio ou confirmação adicional eficaz. Defende que a instituição financeira, embora previamente cientificada do ônus que lhe incumbia, não produziu prova técnica suficiente para demonstrar a regularidade do serviço ou a culpa exclusiva da vítima.

É o relatório.

VOTO

DESEMBARGADORA INÊS MOREIRA DA COSTA

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A controvérsia recursal consiste em definir se as operações realizadas no contexto do golpe da falsa central de atendimento decorreram de falha na prestação do serviço bancário, inserida no risco da atividade financeira, ou se o prejuízo resultou exclusivamente da conduta da consumidora ou de terceiro, hipótese capaz de romper o nexo causal.

Cumprir verificar, sobretudo, se o resgate da aplicação financeira e as subseqüentes transferências de R\$51.250,00 e R\$4.000,00, correspondentes a parcela substancial das economias da autora, apresentavam caráter atípico e deveriam ter provocado bloqueio, confirmação reforçada ou outra providência preventiva por parte da instituição financeira.

Preliminar de ilegitimidade passiva

A preliminar não merece acolhimento.

A autora atribui diretamente ao Banco do Brasil falha no dever de segurança, deficiência no monitoramento das movimentações, ausência de mecanismos eficazes de prevenção e inadequação do atendimento prestado na agência bancária.

Há, portanto, pertinência subjetiva entre os fatos narrados, a atividade exercida pelo apelante e a pretensão indenizatória. A existência ou não de defeito no serviço constitui questão de mérito.

Rejeito a preliminar.

MÉRITO

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor. As instituições financeiras, como fornecedoras de serviços, respondem objetivamente pelos danos causados aos seus clientes, nos termos do art. 14 do CDC.

A responsabilidade do fornecedor somente é afastada se comprovada a inexistência do defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, do CDC.



O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento por meio da Súmula 479:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

O fortuito interno é o evento que, embora praticado por terceiro, insere-se no risco da atividade empresarial explorada pelo fornecedor. A fraude bancária constitui risco inerente à atividade financeira, incumbindo às instituições desenvolver mecanismos de segurança aptos a preveni-la, detectá-la e impedir sua consumação.

O fortuito externo, diversamente, corresponde ao acontecimento inteiramente estranho ao serviço prestado e capaz de romper o nexo causal.

No caso, a fraude não pode ser classificada como fortuito externo.

A autora relata que recebeu ligação de terceiro que se apresentou como representante da instituição financeira e demonstrou conhecer informações específicas acerca de sua conta e dos recursos nela aplicados. O conhecimento desses dados conferiu aparência de legitimidade ao contato e contribuiu para que a consumidora acreditasse estar seguindo orientações oficiais do banco.

Não há prova técnica conclusiva de que eventual vazamento tenha se originado nos sistemas internos da instituição financeira. Esse fato, portanto, não pode ser presumido. Contudo, o emprego de informações bancárias específicas pelos fraudadores constitui elemento relevante para a compreensão da verossimilhança do golpe e deve ser analisado em conjunto com a natureza e a sequência das operações realizadas.

Sobre o tratamento inadequado de dados bancários, o voto paradigma invoca o REsp 2.077.278/SP, no qual se reconheceu que a utilização de dados pessoais bancários sigilosos por estelionatários, quando decorrente de tratamento inadequado capaz de facilitar a fraude, caracteriza defeito na prestação do serviço e atrai a responsabilidade da instituição financeira.

Outro aspecto relevante está na natureza das movimentações impugnadas. Houve resgate de aplicação financeira, seguido de TED no valor de R\$51.250,00 e PIX de R\$4.000,00, totalizando R\$55.250,00, quantia correspondente a parcela substancial das reservas da autora.

Não se tratou de movimentação financeira corriqueira. Em uma mesma sequência, a autora resgatou valores mantidos em aplicação e realizou transferências de elevada monta, o que exigia da instituição financeira cautela compatível com a excepcionalidade e com o risco das operações.

A circunstância de a autora ter comparecido à agência e realizado os procedimentos com auxílio de funcionário também deve ser considerada. Não há prova de que o preposto tenha participado da fraude ou agido de forma dolosa. Ainda assim, o atendimento presencial representou oportunidade concreta para que a instituição verificasse a finalidade e a excepcionalidade do resgate e das transferências, sobretudo em razão dos valores envolvidos e da condição de pessoa idosa da correntista.

A segurança bancária não se limita à exigência formal de senha, cartão, biometria ou outro mecanismo de autenticação. Abrange também o dever de monitorar o comportamento transacional do cliente, identificar movimentações incompatíveis com seu histórico e adotar providências adicionais diante de operações que destoem significativamente quanto ao valor, à frequência, ao objeto ou aos destinatários.



No caso, o banco não demonstrou que as operações foram submetidas a bloqueio preventivo, confirmação reforçada, análise específica de risco ou qualquer outro procedimento proporcional à sua excepcionalidade.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça reconheceu que a admissão de movimentações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo viola o dever de segurança da instituição financeira e caracteriza defeito na prestação do serviço, conforme consignado no AgInt no AREsp 1.728.279/SP.

A matéria foi examinada de modo mais abrangente no REsp 2.052.228/DF, assim ementado:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA PRATICADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. O dever de segurança da instituição financeira abrange a proteção da integridade patrimonial do consumidor e impõe a adoção de mecanismos capazes de identificar e impedir transações que destoem de seu perfil, especialmente quanto aos valores, à frequência e ao objeto. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para movimentações atípicas caracteriza defeito na prestação do serviço e atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em conformidade com o Tema Repetitivo 466 e a Súmula 479 do STJ. A mesma orientação se aplica quando o fraudador, passando-se por funcionário do banco, induz o consumidor a realizar operações com valores existentes em conta. Tratando-se de consumidor idoso, a análise da responsabilidade deve considerar sua condição de hipervulnerabilidade e de imigrante digital. (STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe 15/9/2023).

A orientação é aplicável ao caso. A simples utilização de credenciais pessoais não demonstra, por si só, a regularidade material das operações nem afasta o dever de segurança.

Cabia à instituição financeira demonstrar que o resgate da aplicação e as transferências subsequentes eram compatíveis com o padrão da correntista, que os mecanismos antifraude foram efetivamente acionados e que houve confirmação proporcional à excepcionalidade dos valores envolvidos.

Entretanto, não foram apresentados elementos suficientes para comprovar a compatibilidade das movimentações com o histórico da autora, a efetiva atuação dos sistemas de prevenção ou a adoção de procedimento adicional de validação.

A alegação de que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e mecanismos regulares de autenticação é insuficiente para afastar a falha do serviço. Era necessário demonstrar, no caso concreto, como os controles internos atuaram e por que movimentações tão expressivas e sucessivas não provocaram qualquer medida preventiva.

A jurisprudência deste Tribunal também tem reconhecido a responsabilidade objetiva em hipóteses semelhantes.

Nesse sentido, assentou-se:



DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. OPERAÇÕES ATÍPICAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, quando demonstrada falha no dever de segurança, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. O golpe da falsa central de atendimento caracteriza fortuito interno quando associado à utilização de dados sigilosos da cliente e à autorização de operações atípicas e incompatíveis com seu perfil de movimentação. A culpa exclusiva da vítima não se configura diante da sofisticação da fraude e da vulnerabilidade informacional do consumidor. Configurados os danos material e moral, impõe-se a responsabilização da instituição financeira. (TJRO, Apelação Cível nº 7002051-57.2025.8.22.0014, 2ª Câmara Cível, Gabinete Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia, julgamento em 18/3/2026).

Igualmente pertinente é o entendimento adotado na Apelação Cível nº 7038403-87.2024.8.22.0001, de relatoria do Desembargador Isaías Fonseca Moraes, em situação envolvendo golpe da falsa central de atendimento.

Naquele julgamento, reconheceu-se que a fraude, embora praticada mediante engenharia social, caracteriza fortuito interno quando associada à utilização de informações pessoais e bancárias específicas e à realização de operações incompatíveis com o perfil do correntista, sem atuação eficaz dos mecanismos de prevenção e bloqueio.

Assentou-se, ainda, que a circunstância de o consumidor ter seguido as orientações dos estelionatários não configura culpa exclusiva quando a deficiência do serviço bancário também contribui para o resultado, hipótese em que permanecem o nexo causal e o dever de indenizar. (TJRO, Apelação Cível nº 7038403-87.2024.8.22.0001, 2ª Câmara Cível, Rel. Des. Isaías Fonseca Moraes).

Também foram citados, naquele voto, o AREsp 2.601.983, o AREsp 2.560.224 e o REsp 2.062.345, no sentido de que a utilização, por estelionatários, de informações pessoais e bancárias específicas constitui elemento relevante para a caracterização do defeito na prestação do serviço e para a responsabilização da instituição financeira.

Os elementos do caso se ajustam à orientação jurisprudencial exposta. A fraude foi revestida de aparência de legitimidade pelo conhecimento de informações bancárias específicas e culminou no resgate e na transferência de R\$55.250,00, sem que o banco demonstrasse a adoção de bloqueio, confirmação reforçada ou outro mecanismo proporcional à excepcionalidade das movimentações.

A tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta.

Embora a autora tenha seguido as instruções dos fraudadores e participado materialmente da realização das operações, essa conduta não pode ser considerada a causa exclusiva do dano.



O êxito do golpe decorreu da conjugação de fatores: o conhecimento de informações bancárias específicas, a aparência de legitimidade do contato, a realização de operações de elevada monta e a ausência de demonstração de uma resposta eficaz dos mecanismos de segurança.

A excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC exige exclusividade causal. Para afastar sua responsabilidade, o banco deveria demonstrar que a conduta da consumidora foi a única causa do dano e que nenhuma deficiência do serviço contribuiu para sua ocorrência.

Não se pode exigir da consumidora o mesmo domínio técnico sobre segurança bancária e digital detido pela instituição financeira, a quem incumbe profissionalmente estruturar seus serviços de modo a reduzir os riscos de fraude e proteger o patrimônio de seus clientes.

Assim, a participação da autora na execução das operações, após ter sido induzida em erro por contato revestido de aparência de legitimidade, não rompe o nexo causal nem afasta a responsabilidade objetiva do banco.

Configurada a falha na prestação do serviço e caracterizado o fortuito interno, deve ser mantida a condenação à restituição dos valores indevidamente transferidos.

O dano material está comprovado e corresponde à TED de R\$51.250,00 e ao PIX de R\$4.000,00, totalizando R\$55.250,00.

O dano moral também está configurado. A autora, pessoa idosa, foi privada de parcela substancial da reserva financeira mantida em aplicação. A perda inesperada de quantia expressiva, associada à insegurança e à necessidade de buscar a recomposição do patrimônio, supera os transtornos ordinários das relações de consumo.

O valor de R\$5.000,00 mostra-se razoável e proporcional à gravidade da falha, à extensão do dano e à capacidade econômica da instituição financeira, sem representar enriquecimento indevido. A quantia também se harmoniza com os parâmetros adotados nos precedentes examinados.

Dessa forma, diante da responsabilidade objetiva da instituição financeira, da caracterização do fortuito interno, da ausência de prova de culpa exclusiva da consumidora e da insuficiência dos mecanismos de segurança para impedir operações manifestamente atípicas, a sentença deve ser integralmente mantida.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, nego provimento ao recurso de apelação, mantendo integralmente a sentença que condenou o Banco do Brasil S.A.

Em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios em 2% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.

EMENTA

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE BANCÁRIA. RESGATE DE APLICAÇÃO E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO



FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CARACTERIZADA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame¹. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe da falsa central de atendimento, determinando ao banco a restituição dos valores subtraídos e o pagamento de compensação moral.

II. Questão em discussão². Discute-se se a efetivação de resgate de aplicação e subsequentes transferências bancárias de elevada monta, realizadas após fraude perpetrada por estelionatário com uso de dados pessoais da correntista, configura hipótese de fortuito interno e defeito na prestação do serviço, aptos a caracterizar a responsabilidade objetiva do banco, ou se o prejuízo é imputável exclusivamente à autora.

III. Razões de decidir³. A relação jurídica é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor responsabilidade objetiva pelos danos derivados de falha na prestação do serviço, afastada apenas na presença de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art.14 e §3º, II, CDC).⁴ O golpe da falsa central de atendimento e as movimentações impugnadas, consistentes em resgate de aplicação e transferências atípicas, caracterizam risco inerente à atividade financeira (fortuito interno), exigindo que a instituição adote mecanismos eficazes de monitoramento, bloqueio e verificação de operações excepcionais.⁵ O banco não demonstrou que adotou providências proporcionais para prevenir ou confirmar as movimentações, revelando falha no dever de segurança.⁶ A mera utilização de credenciais pessoais não afasta o defeito do serviço, quando as operações destituem-se de compatibilidade com o perfil do consumidor, pessoa idosa e em condição de hipervulnerabilidade digital.⁷ Não comprovada culpa exclusiva da vítima ou ocorrência de fortuito externo, subsiste o nexo causal entre a conduta omissiva da instituição e o prejuízo suportado, justificando a condenação ao ressarcimento de danos materiais e morais.

IV. Dispositivo e tese⁸. Recurso não provido. Tese de julgamento: “Respondem as instituições financeiras, de forma objetiva, pelos danos decorrentes do golpe da falsa central de atendimento, quando a fraude se consuma mediante uso de dados pessoais e bancários específicos do consumidor e realização de operações incompatíveis com o seu perfil, sem prova da adoção de mecanismos eficazes de monitoramento e bloqueio pelo banco. A responsabilidade não é afastada pela mera alegação de uso de credenciais pessoais, tampouco pela execução presencial das ordens pela vítima, quando presentes fatores de vulnerabilidade e ausência de culpa exclusiva.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts.14, §3º, II; CPC, art.85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula479; STJ, REsp2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j.12/09/2023; TJRO, Apel. Cível nº7002051-57.2025.8.22.0014, 2ª Câmara Cível, Rel. Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia, j.18/03/2026; TJRO, Apel. Cível nº7038403-87.2024.8.22.0001, 2ª Câmara Cível, Rel. Des. Isaías Fonseca Moraes.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Magistrados da(o) **2ª Câmara Cível** do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, na conformidade da ata de julgamentos e das notas taquigráficas, em,
“PRELIMINAR REJEITADA. NO MÉRITO, RECURSO NÃO PROVIDO NOS TERMOS DO VOTO DA RELATORA, POR UNANIMIDADE.” Dou fé. Porto Velho, 27 de Julho de 2026.

Desembargadora INES MOREIRA DA COSTA



RELATORA



L3lhODVBUjVTRURWTmRCaUpuOTIPdytHYUcydFpNU0s1dVQrMVRkU2xTVzNIZzZnWFhvNXNvbVJVVWFcbnF6ZEtOOWtEcUdOM3VNPQ==

Assinado eletronicamente por: INES MOREIRA DA COSTA - 29/07/2026 07:45:10

<https://pjesg.tjro.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=26072907451200000000035736668>

Número do documento: 26072907451200000000035736668