

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 03/03/2026

Data de Publicação: 03/03/2026

Região:

Página: 6523

Número do Processo: 1022102-87.2023.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1022102 - 87.2023.8.11.0041** Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 02/03/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): BANCO DO BRASIL SA Advogado(s): MILENA PIRAGINE OAB 17210-A MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1022102 - 87.2023.8.11.0041** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material] Relator: Des(a). SERLY MARCONDES ALVES Turma Julgadora: [DES(A). SERLY MARCONDES ALVES, DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO] Parte(s): **BANCO DO BRASIL SA** - CNPJ: 00.000.000/0001-91 (APELANTE), MILENA PIRAGINE - CPF: 295.235.348-40 (ADVOGADO), LUCIANA APARECIDA OLIVEIRA DE MORAIS SANTIN - CPF: 716.705.131-49 (APELADO), BRUNA OLIVIA ARTMANN - CPF: 004.048.571-40 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: NÃO PROVIDO, UNÂNIME E M E N T A EMENTA DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÃO ATÍPICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença proferida nos autos de ação indenizatória de obrigação de fazer cumulada com danos materiais e morais, ajuizada por correntista vítima de fraude bancária. A sentença de primeiro grau condenou o banco à restituição de R\$ 51.849,10, ao estorno de R\$ 18.466,17 cobrados indevidamente em cartão de crédito, e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. A fraude decorreu de contato telefônico proveniente de número idêntico ao canal oficial da instituição financeira, induzindo a autora à realização de transações bancárias indevidas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por prejuízos decorrentes de fraude bancária perpetrada mediante golpe da falsa central de atendimento; e (ii) estabelecer se o conjunto probatório afasta a alegação de culpa exclusiva da vítima, legitimando a condenação por danos materiais e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A fraude bancária perpetrada por meio do golpe da falsa central de atendimento insere-se no conceito de fortuito interno, inerente à atividade bancária, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira com base no art. 14 do CDC e na

Súmula 479 do STJ. A utilização de número idêntico ao canal oficial do banco induz confiança no consumidor, caracterizando falha no dever de segurança, o que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima e evidencia a vulnerabilidade da consumidora. A instituição financeira não se desincumbe do ônus de demonstrar excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, tampouco apresenta registros técnicos hábeis a comprovar conduta exclusiva da autora ou inexistência de falha. A manutenção da condenação por danos materiais é compatível com o dever de recomposição integral do prejuízo, notadamente diante do nexo entre o evento danoso e a falha sistêmica de segurança bancária. O dano moral está configurado pela insegurança, desgaste e transtornos gerados pela fraude, superando o mero aborrecimento. O valor de R\$ 5.000,00 revelase proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso concreto. Cabe a majoração dos honorários advocatícios de sucumbência, na forma do art. 85, §11, do CPC, diante do desprovimento do recurso. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada mediante golpe da falsa central de atendimento, por configurar fortuito interno. Caracteriza falha na prestação do serviço a autorização de transações atípicas, realizadas sob induzimento por canal de aparência oficial, sem a adoção de medidas de bloqueio ou verificação adicionais. A simples alegação de culpa exclusiva do consumidor não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, sendo necessário demonstrar de forma robusta o rompimento do nexo causal. A ocorrência de fraude bancária em contexto de falha sistêmica de segurança enseja dano moral indenizável, não se tratando de mero aborrecimento. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CC, art. 944; CPC, art. 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJMT, AC 1006890-92.2023.8.11.0044, Rel. Des. Luiz Octávio Oliveira Saboia Ribeiro, j. 09.10.2025.

R E L A T Ó R I O RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL Nº. **1022102 - 87.2023.8.11.0041** BANCO DO BRASIL SA X LUCIANA APARECIDA OLIVEIRA DE MORAIS SANTIN RELATÓRIO Eminentes Pares: Trata-se de Recurso de Apelação Cível, interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra a sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, nos autos da Ação Indenizatória de Obrigação de Fazer cumulada com Danos Materiais e Morais (Proc. nº **1022102 - 87.2023.8.11.0041**), ajuizada por LUCIANA APARECIDA OLIVEIRA DE MORAIS, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a instituição financeira a: (a) restituir à autora o valor de R\$ 51.849,10, referente à fraude em conta corrente; (b) confirmar a liminar e condenar ao estorno definitivo da diferença de R\$ 18.466,17, cobrada indevidamente em cartão de crédito; e (c) pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (Id. 341914871 e 341914875). Em suas razões recursais (Id. 341914876), o apelante sustenta, em síntese, que a fraude narrada decorreu de ato de terceiro ("golpe da falsa central"), configurando fortuito externo e/ou culpa exclusiva da vítima, porquanto a consumidora teria aderido aos comandos do fraudador e permitido a consumação das transações, o que afastaria a responsabilidade da instituição financeira. Alega inexistência de falha na prestação do serviço e afirma que não haveria prova suficiente dos fatos constitutivos do direito da autora, pugnando pela reforma do julgado para

afastar as condenações por danos materiais e morais, ou, subsidiariamente, reduzir o valor da indenização por danos morais. Apresentadas contrarrazões (Id. 341914880), a parte apelada requer o desprovemento do recurso, sustentando que a fraude ocorreu mediante utilização de canal com aparência de oficialidade, o que evidencia falha no dever de segurança e atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, defendendo, ainda, a adequação do quantum fixado a título de dano moral. É o relatório.

VOTO E L A T O R VOTO MÉRITO Eminentes Pares: O presente recurso submete à apreciação a controvérsia sobre a responsabilidade civil da instituição financeira por prejuízos materiais e morais decorrentes de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", bem como sobre a subsistência do dever de restituição de valores indevidamente subtraídos/lançados e de compensação por dano moral. Como relatado, na origem, trata-se de ação na qual a autora afirmou ter sido induzida, após contato telefônico proveniente de número idêntico ao canal oficial do banco (4004-0001), a realizar procedimentos no caixa eletrônico, ocasionando transações indevidas e prejuízo significativo, além de cobranças irregulares em cartão de crédito, tendo o Juízo a quo julgado parcialmente procedentes os pedidos para determinar a restituição de quantia subtraída, o estorno definitivo de lançamentos no cartão e o pagamento de indenização por danos morais. A relação jurídica discutida é de consumo, aplicando-se a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, em especial o art. 14, segundo o qual o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, somente se eximindo se demonstrar, de modo cabal, alguma das excludentes legais, dentre elas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Na mesma linha, o art. 927 do Código Civil impõe o dever de reparar o dano decorrente de atividade que, por sua natureza, implique risco a direitos de outrem, premissa frequentemente reconhecida nas atividades bancárias, notadamente por envolverem gestão de sistemas, canais de atendimento e mecanismos de autenticação e transação. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é clara ao estabelecer que a vulnerabilidade do sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço (REsp 1995458/SP). No mesmo sentido, este Egrégio Tribunal tem decidido: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÃO BANCÁRIA ATÍPICA. DEVER DE MONITORAMENTO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame 1.. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, fundamentada na ocorrência de golpe da falsa central de atendimento, que resultou na contratação fraudulenta de empréstimo no valor de R\$ 39.851,60 e transferência via PIX de R\$ 19.990,00. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) se a instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fraude bancária perpetrada mediante golpe da falsa central de

atendimento, caracterizando fortuito interno; e (ii) se as circunstâncias atípicas das operações bancárias realizadas configuram falha no dever de monitoramento e segurança por parte do banco, afastando a alegação de culpa exclusiva da consumidora. III. Razões de decidir 3. A fraude bancária perpetrada mediante ardilosa prática de engenharia social, como no caso dos autos, subsume-se ao conceito de fortuito interno, inserido no âmbito do risco inerente à própria atividade bancária, não configurando qualquer das hipóteses de excludente de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do CDC, conforme Súmula 479 do STJ. 4. As operações bancárias realizadas apresentaram múltiplos elementos de atipicidade que deveriam ter acionado os protocolos de segurança da instituição financeira, tais como: (i) a realização da operação em dia não útil (sábado); (ii) movimentação financeira dissociada do padrão histórico da correntista; (iii) contratação de mútuo em montante elevado; e (iv) transferência imediata de quantia significativa a terceiros. 5. Nos termos do entendimento do STJ (REsp 2.222.059/SP e REsp 2.229.519/SP), incumbe às instituições financeiras desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e intervir rapidamente para evitar prejuízos aos consumidores. 6. Não há prova robusta da culpa exclusiva da consumidora, uma vez que a instituição financeira não apresentou registros técnicos detalhados que comprovassem a autorização expressa da transação ou conduta imprudente da autora capaz de romper o nexo causal, ônus que lhe competia por força do art. 6º, VIII, do CDC. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido para julgar procedentes os pedidos iniciais, declarando-se a inexigibilidade do débito referente ao empréstimo fraudulento, determinando-se a restituição em dobro dos valores descontados, com correção monetária pelo INPC e juros de mora de 1% ao mês, bem como condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Tese de julgamento: "1. É objetiva a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude bancária praticada mediante golpe da falsa central de atendimento, caracterizando fortuito interno, não afastada pela alegação genérica de culpa exclusiva do consumidor. 2. Constitui falha na prestação do serviço a validação de operações bancárias atípicas que destoam do perfil do consumidor, realizadas em circunstâncias suspeitas, sem a adoção de medidas preventivas adequadas." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 4º, 6º, VIII, 14, caput e §§ 1º e 3º, 42, p.u.; CC, arts. 166, 167 e 171. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.222.059/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 02.05.2023; STJ, REsp 2.229.519/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 14.06.2023; STJ, REsp 2.220.333/DF, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 28.04.2023; TJ-MT, AC 1006890920238110044, Rel. Des. Luiz Octávio Oliveira Saboia Ribeiro, 5ª Câmara de Direito Privado, j. 09.10.2025. (N.U 1015902-85.2024.8.11.0055, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, Quinta Câmara de Direito Privado, Julgado em 12/11/2025, Publicado no DJE 12/11/2025) No ponto, a tese recursal do apelante - de que se trata de fortuito externo e de culpa exclusiva da vítima - não se sobrepõe ao conjunto fático delineado na sentença, que destacou elemento relevante do caso concreto: a autora foi contatada por número idêntico ao da central de atendimento do

banco (4004-0001), circunstância apta a produzir aparência de legitimidade e induzir confiança no procedimento sugerido, com desdobramentos no âmbito das operações bancárias. Esse dado afasta a leitura de simples "desatenção" do consumidor, tal como consignado no decisor, e reforça a incidência do dever de segurança inerente ao serviço prestado. Ademais, conforme assentado na origem, há nexo plausível entre o evento danoso e a atividade bancária, incidindo a orientação sintetizada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias", entendimento que, no caso, não foi superado por prova robusta de excludente de responsabilidade. Cumpre ressaltar que, em hipóteses de fraude bancária, não basta a invocação genérica de "ato de terceiro" para afastar a responsabilidade objetiva. Exige-se demonstração efetiva de que o dano decorreu de causa completamente estranha ao serviço (fortuito externo), ou, ainda, prova segura de que houve culpa exclusiva do consumidor em termos aptos a romper o nexo causal - ônus que, na espécie, não se evidencia satisfeitos à luz do quadro descrito na sentença e das circunstâncias do contato e induzimento por canal de aparência oficial. Por conseguinte, mantêm-se os danos materiais, consistentes na restituição do valor reconhecido na sentença, bem como o estorno definitivo da diferença cobrada em cartão de crédito, providências coerentes com a recomposição patrimonial decorrente da falha do serviço e do risco da atividade. No que tange aos danos morais, sem razão o apelante. É sabido que a responsabilidade civil exige a presença concomitante de três elementos: conduta ilícita, dano e nexo de causalidade. O fornecedor não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, §3º). Nesse contexto, comprovou a requerente os fatos constitutivos do seu direito, evidenciando a fraude das transações bancárias e a falha na prestação de serviço. Assim, de fato, é cabível a reparação pelo dano moral, cujo parâmetro normativo é o artigo 944 do Código Civil: "Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano." No caso, a sentença os reconheceu em patamar moderado (R\$ 5.000,00), considerando o impacto do evento fraudulento e o desgaste associado à tentativa de solução e à insegurança gerada, destacando que a hipótese ultrapassa o mero aborrecimento, conclusão que se mostra adequada diante do contexto e do valor expressivo envolvido. O montante fixado atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, cumprindo a função compensatória sem importar em enriquecimento sem causa, razão pela qual não comporta redução. Ante o exposto, NEGOU PROVIMENTO ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a sentença. Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na origem para 20% sobre o valor da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 25/02/2026