



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164083

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000093-74.2025.8.26.0355, da Comarca de Miracatu, em que é apelante MARTA DE OLIVEIRA FLORENCIO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 3 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1000093-74.2025.8.26.0355

Comarca: Miracatu – SP - 2ª Vara Judicial

Juiz de 1ª Instância: Dr. Luiz Gustavo Rosa

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/requerente: Marta de Oliveira Florencio

Apelado/requerido: Banco Bradesco S/A

VOTO 6561

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – EMPRÉSTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIA VIA PIX – FRAUDE DA FALSA CENTRAL – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA – NÃO ACOLHIMENTO.

Autora afirma que recebeu ligação de preposto da ré informando a ocorrência de movimentações estranhas em sua conta corrente, e passou por atendimento com outra suposta preposta do banco, por chamada de vídeo, realizando procedimentos em seu aplicativo, por orientação desta – Ausência de alegação ou prova na inicial de que os telefones de atendimento eram de canais oficiais do banco – Requerida juntou a trilha da contratação do empréstimo por aplicativo do banco, com aposição de senha e token – Alegação e documentos não refutados na réplica – Ausência de prova ou indícios mínimos de que houve vazamento de dados bancários sensíveis, invasão de sistema ou acesso indevido de terceiros à conta da autora - Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros configurada – Relato na inicial de que a própria autora seguiu as orientações do golpista – Excludente de responsabilidade objetiva – CDC, art. 14, § 3º, II – Transações via PIX em favor de Diogo da Silva Araújo que não foram comprovadas – Ausência de extratos ou comprovantes de tais transações – Improcedência bem fundamentada – Existência, ademais, de outras transações que não foram mencionadas na inicial, incluídas como objeto dos pedidos ou sequer esclarecidas pela requerente (recebimento de R\$ 15.725,00 de terceiros; a transferência de R\$ 9.860,00 de terceiro e a transferência de R\$ 9.900,00 para outra conta de titularidade da própria requerente) – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela requerente em face da sentença exarada às f. 201/207, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Judicial da Comarca de Miracatu/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

formulados na petição inicial. Consequentemente, declaro EXTINTO o processo, COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, esses arbitrados em 10% (dez) do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observado, porém, o benefício da justiça gratuita anteriormente concedido."

Apela a requerente (f. 215/234). Sustenta que restou incontroversa a alegação de que recebeu ligação telefônica da agência da requerida. Aduz que foi vítima de golpe em decorrência do vazamento de dados bancários sensíveis e falha da segurança da instituição financeira, que permitiu a realização de transações divergentes de seu perfil de correntista. Termina com pedido de reforma da r. sentença e provimento do recurso com a procedência dos pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (f. 46).

As contrarrazões foram apresentadas pelo requerido (f. 238/263). Requer, em suma, o desprovimento do recurso interposto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

Em apertada síntese, a autora afirma que é correntista do banco réu há muitos anos e que, em 16/01/2025, recebeu ligação de pessoas se fazendo passar por atendentes da instituição financeira, informando a ocorrência de movimentações estranhas em sua conta corrente.

Orientada pelos supostos atendentes, a autora afirma ter realizado alguns procedimentos em através do aplicativo instalado em seu *smartphone*, e, no dia seguinte, constatou a realização de um empréstimo de R\$ 9.310,00 em sua conta; a transferência, via PIX, de R\$ 9.880,00 para RAFAEL DA SILVA FIRMINO, pessoa dela desconhecida, bem como transferências PIX de R\$ 3.000,00, R\$ 2.000,00, R\$ 4.000,00, R\$ 500,00 e R\$ 900,00 em favor de DIOGO DA SILVA ARAÚJO, pessoa igualmente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconhecida.

Diante disso, pleiteia a declaração de inexistência do empréstimo de R\$ 9.310,00; a restituição de R\$ 19.710,00, referentes ao valor do empréstimo e das transferências realizadas em favor de Diogo da Silva Araújo; e indenização dos danos morais de R\$ 42.360,00.

A ação foi julgada improcedente e, irresignada, apela a autora.

Pois bem.

Em que pesem os argumentos do recurso, o apelo não prospera.

É insustentável a tese de que restou incontroversa por falta de impugnação específica, a alegação de que a fraude partiu do telefone oficial da instituição financeira ré, pois, na petição inicial, a autora reconhece que recebeu a ligação da linha (13) 3847-1382, *na qual a pessoa se identificou como Renato, Gerente do Bradesco (f. 04)* mas, em nenhum momento alegou expressamente ou comprovou que este é o telefone oficial de contato do banco réu com seus correntistas.

Com relação à contratação do empréstimo de R\$ 9.310,00, realizado em 16/01/2025, a requerida esclarece na defesa que foi realizada através do aplicativo instalado no aparelho celular da autora, com a digitação de senha e *token*, juntando documento que contém a rastreabilidade de acesso do cliente via canal de atendimento e a jornada completa do cliente na contratação do serviço (f. 95/103), documento que não foi impugnado em réplica.

Inexiste nos autos prova inequívoca de que houve a invasão do sistema informatizado da ré, vazamento de dados ou o acesso indevido de estranhos à conta corrente da autora, restando reconhecido na inicial que, seguindo as instruções do golpista, a própria autora realizou o empréstimo.

Assim, andou bem a sentença em reconhecer que não houve falha da requerida na contratação deste empréstimo, mas culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, incorrendo, na hipótese, a excludente de responsabilidade objetiva prevista no CDC, art. 14, § 3º, II.

Por fim, as alegadas transferências em favor de Diogo da Silva Araújo, a partir da conta mantida no Banco Bradesco, **não foram comprovadas no processo**, pois não há extrato ou comprovante de tais transações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os extratos bancários da conta da autora (f. 42/43) demonstram que, em 17/01/2025, data seguinte ao referido empréstimo, a autora recebeu em sua conta transferências no total de R\$ 15.400,00 de Rute Gomes Rufino, bem como R\$ 325,00 de Wellington Francisco. Nenhuma dessas transações foi impugnada na inicial.

Além disso, nesta mesma data, o extrato demonstra que a autora realizou a transferência de R\$ 9.860,00 em favor de Rafael Rufino da Silva Firmino. Apesar de mencionada na inicial, essa transação não foi objeto do pedido.

A autora também transferiu, nesta mesma data, R\$ 100,00 em favor de Luciana Beatriz, bem como o total de **R\$ 9.900,00 para conta de sua titularidade**, restando um saldo credor de R\$ 6.147,49 em sua conta. Nenhuma dessas transações foi mencionada na inicial.

Nestes termos, a r. sentença deu correta solução ao litígio, sendo incabível sua reforma.

Esse é o Entendimento consolidado por esta Turma julgadora:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que recebeu mensagem de WhatsApp e seguiu orientações de estranhos. Vítima que não buscou os canais de atendimento oficiais, nem se atentou aos indícios de fraude, bem como ignorou alertas de possível golpe. Culpa exclusiva do consumidor/de terceiro. Responsabilidade civil afastada. Reforma da sentença. Improcedência dos pedidos. Recursos dos réus providos e recurso da autora prejudicado. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas por autora e réus contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória para condenar solidariamente instituições financeiras e empresa de pagamento à restituição de valores transferidos em contexto de fraude eletrônica, afastando os danos morais, com sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) avaliar se houve cerceamento de defesa; (ii) ponderar sobre a legitimidade passiva das instituições financeiras; (iii) decidir sobre o cabimento de denúncia da lide dos beneficiários das transações fraudulentas; (iv) definir se as instituições financeiras e a empresa de pagamento respondem civilmente por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiros, mediante engenharia social, com transferências voluntárias realizadas pela consumidora fora dos canais oficiais; e (v) estabelecer se estão configurados danos morais indenizáveis. III. Razões de decidir 3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente. 4. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. A teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ). 5. É incabível a denunciação da lide nas relações de consumo, conforme vedação expressa do art. 88 do CDC, devendo eventual pretensão regressiva ser deduzida em ação própria. 6. As transferências e contratações foram realizadas voluntariamente pela autora, após contato com terceiros por WhatsApp, canal não oficial das instituições financeiras. 7. Não se comprovou uso indevido de dados sigilosos ou falha de segurança imputável aos réus, nem o envio de e-mails a partir de domínio oficial da instituição bancária, segundo alegou a vítima. 8. As operações questionadas foram precedidas de alertas de segurança, ignorados pela consumidora, que persistiu nas transações mesmo advertida do risco de fraude. 9. A conduta da autora, portanto, caracteriza culpa exclusiva do consumidor, configurando fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição bancária. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. IV. Dispositivo 10. Apelações cíveis dos réus conhecidas e providas. 11. Apelação cível da autora prejudicada. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II, e art. 88; CPC, arts. 370, 434 e 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG; AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1047969-22.2022.8.26.0002; Apelação Cível nº 1004877-88.2023.8.26.0606; Apelação Cível nº 1009899-64.2024.8.26.0066.” (TJSP; Apelação Cível 1006515-73.2024.8.26.0008; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) – destaquei.

“APELAÇÃO DO AUTOR – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – Preliminar de cerceamento de defesa afastada – Autor alega ter mantido contato com suposto gerente do banco Bradesco, através de número não oficial, via aplicativo WhatsApp – Empréstimo pessoal não reconhecido pelo autor que teve o valor estornado no mesmo dia – Parte autora admite que forneceu ao fraudador o código recebido em seu aparelho telefônico – Posterior transferência voluntária de valores a terceiros desconhecidos, inclusive com a utilização do limite do cheque especial – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta – Evento danoso somente ocorreu em razão de conduta acintosamente imprevidente do autor – Excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – Deve o autor assumir as consequências de sua atuação incauta, arcando com o prejuízo material dela decorrente – Dano moral, por consequência lógica, não configurado – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – PRECEDENTES DO TJSP - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012755-17.2025.8.26.0405; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) – destaquei.

“Apelação. Relação de consumo. Ação Declaratória de Nulidade c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Empréstimos e transferências via PIX decorrentes de golpe. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual. Desnecessidade de prévio requerimento administrativo. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Anulação da sentença. Possibilidade de julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Golpe da falsa portabilidade. Operações realizadas pelo próprio consumidor induzido por terceiro fraudador. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC). Inexistência de nexos causal. Improcedência dos pedidos. Tutela provisória revogada. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual, ante a inexistência de tentativa prévia de solução administrativa. Desnecessidade de prévio requerimento extrajudicial. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Interesse processual evidenciado, inclusive diante da contestação apresentada pelo réu. Sentença anulada. Causa madura. Julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Relação de consumo caracterizada. Golpe da falsa portabilidade. Autor que, induzido por terceiro, acessa sua conta e realiza operações financeiras. Ausência de demonstração de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Configuração de culpa exclusiva da vítima. Improcedência dos pedidos. Sentença anulada e ação julgada improcedente. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020520-21.2024.8.26.0196; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026) – destaquei.

Considerando o completo insucesso da apelação, majoro os honorários devidos aos patronos da parte requerida para 12% do valor atualizado da causa (CPC, art. 85, § 11).

Nesse sentido é a Tese firmada pelo C. STJ, no julgamento do Tema 1.059: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”*

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que “Já é pacífico nesta E. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida” (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

OLAVO SÁ
Relator