



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000273463

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000101-34.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante BLINDADOS CONFECÇÃO LTDA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da parte autora . V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de março de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 10.283

Apelação nº 1000101-34.2025.8.26.0005

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Blindados Confecção Ltda Me

Comarca: São Paulo

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Golpe do falso funcionário. Sentença que reconheceu culpa concorrente e julgou parcialmente procedentes os pedidos. Inconformismo de ambas as partes. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ e art. 14, do CDC). Autora que forneceu voluntariamente dados sensíveis, seguiu orientações recebidas fora dos canais oficiais e realizou transferências e contratação de empréstimo com uso regular de senhas e autorizações. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Inexistência de culpa concorrente. Não comprovação de que as transações fugiam do perfil habitual da correntista. Nexo causal rompido. Sentença reformada. Recurso do réu provido, prejudicada a análise do recurso da autora.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 215/225 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a inexigibilidade de metade dos débitos referentes ao empréstimo havido em nome da autora e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 25.395,00. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de 50% das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformado, o banco réu sustenta que os prejuízos experimentados pela autora decorrem de sua exclusiva culpa, porquanto agiu de forma voluntária, fornecendo seus dados pessoais à terceiros, razão pela qual de rigor a improcedência total dos pedidos.

A autora, por sua vez, defende a ausência de culpa concorrente, pontuando que as transações fugiam do seu perfil bancário. Pugna pelo provimento do recurso, reconhecendo-se a culpa exclusiva do réu, determinando-se o ressarcimento integral dos danos materiais e condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

Recursos tempestivos, regularmente processados, com preparo às fls. 249/250 e 269/272, e respostas às fls. 277/282 e 285/300.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por meio do qual a autora alega ter sido vítima de golpe praticado por terceiros que se passaram por gerente bancária, utilizando seus dados pessoais, o que a levou a realizar transferências que totalizaram cerca de R\$ 27.000,00, bem como a contratar empréstimo no valor de R\$ 23.790,22. Atribui o ocorrido a falha na segurança da instituição financeira, alegando ausência de bloqueio de operações atípicas e possível vazamento de dados.

Considerando a falha na prestação dos serviços do réu, bem como a negligência do autor ao não adotar as medidas de cautela necessárias, o d. Magistrado julgou parcialmente procedente o pedido, reconhecendo a culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

No mérito, impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da

prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.”* (g.n.)

Ademais, as instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ: *“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 está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido pelo autor em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras**. Trata-se de culpa exclusiva do próprio consumidor e de terceiros, na medida em que **o autor praticou os atos requeridos pelos estelionatários sem qualquer ingerência do Banco**, ocasionando o prejuízo narrado nos autos.

Conforme narrado na vestibular, a autora afirma que foi contatada por meio de ligação via WhatsApp por pessoa que se passou por sua gerente bancária, a qual, segundo relata, possuía foto, voz e conhecimento de dados da empresa. A partir dessa comunicação, **a própria autora confirmou informações de sua conta e, acreditando na veracidade do contato, aceitou seguir orientações recebidas fora dos canais oficiais do banco**.

Narra que, **sem comparecer previamente à agência ou realizar confirmação por meio institucional**, realizou, por sua iniciativa, diversas transferências bancárias para pessoas físicas que não conhecia, incluindo depósito de R\$ 7.000,00 em favor de terceiro

indicado como “gerente geral”, bem como transferências subsequentes de R\$ 20.000,00 e outros valores para contas distintas, inclusive de sua titularidade, para posterior repasse a outro terceiro.

Relata, ainda, que **aderiu voluntariamente à contratação de empréstimo em seu próprio nome**, no valor de R\$ 23.790,22, mediante comando recebido na mesma ligação, procedendo à imediata liberação e transferência dos recursos, **sem qualquer verificação prévia da legitimidade da solicitação**.

Destaca que todas as operações financeiras foram realizadas **pela própria autora, com uso de suas senhas, dispositivos e autorizações**, em curto intervalo de tempo e mediante comandos recebidos por aplicativo de mensagens, **sem que houvesse ordem formal, documento bancário ou validação presencial**.

Somente após a conclusão das transações e o comparecimento posterior à agência é que a autora tomou ciência de que havia sido vítima de fraude praticada por terceiros, ocasião em que lhe foi informado que o empréstimo contratado permanecia exigível.

Apesar de alegar falha na prestação do serviço bancário, **os próprios fatos narrados revelam que a autora, confiando em contato informal e não verificado, forneceu dados sensíveis e realizou transferências expressivas a pessoas desconhecidas**, assumindo o risco das operações efetuadas fora dos protocolos de segurança recomendados pelas instituições financeiras.

Os prejuízos sofridos pela autora, portanto, em nada se relacionam com a atividade bancária desenvolvida pelo requerido, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do

estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – **Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação da falsa central de atendimento** – Autor seguiu as orientações do falsário sobre eventual fraude em sua conta – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – **Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço** – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1088125-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 07/02/2024) g.n.

Inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – "Golpe da falsa central de atendimento" – **Recebimento de suposta mensagem da instituição financeira, que informa a contratação de empréstimo (não reconhecido pela parte) e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima direcionada à falsa central de atendimento**, disponibilizando informações sigilosas – Movimentações bancárias posteriormente não reconhecidas – Comunicação ao banco após os eventos descritos – **Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade do réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ** – Fortuito externo – Prévia análise do perfil do usuário – Conduta que caracteriza mera liberalidade – Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000924-22.2022.8.26.0681; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Louveira - Vara Única; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 07/02/2024) g.n.

Não há que se falar, ademais, em culpa concorrente da instituição financeira, uma vez que a autora não comprovou que as transferências realizadas destoavam de seu perfil habitual de movimentação. As operações foram efetuadas pela própria demandante, com uso regular de seus dispositivos, senhas e autorizações, sem qualquer elemento objetivo que evidencie anormalidade apta a impor ao banco o dever de bloqueio automático ou intervenção preventiva.

Portanto, considerando que não houve a participação
Apelação Cível nº 1000101-34.2025.8.26.0005 -Voto nº 10.283



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comissiva ou omissiva da parte ré, tem-se que o fato é considerado **fortuito externo**, capaz de afastar sua responsabilidade, motivo pelo qual de rigor a reforma da r. sentença.

Ante o exposto, **dou provimento ao recurso do réu** para julgar os pedidos iniciais totalmente improcedentes, prejudicada a análise do apelo da parte autora.

Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator