



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299224

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000136-79.2025.8.26.0397, da Comarca de Nuporanga, em que é apelante DENIZE PEREIRA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 3 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000136-79.2025.8.26.0397

COMARCA DE NUPORANGA

APELANTE: DENIZE PEREIRA DA COSTA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

JUIZ: IURI SVERZUT BELLESINI

Voto nº 3452

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. MÉRITO. Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, que a induziu a realizar transferências via PIX e contratar empréstimo pessoal. Hipótese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Autora que realizou as transações de forma voluntária, utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis, sem adotar as cautelas necessárias para verificar a veracidade do contato. Transações que não destoam do perfil de consumo. Não verificada falha na prestação de serviços da instituição financeira. Fortuito externo. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro. Art. 14, §3º, do CDC. Exclusão do nexo de causalidade. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 252/254 dos autos da *ação declaratória de nulidade de empréstimo consignado e pessoal c.c. restituição de valores e indenização por danos morais*¹ ajuizada por DENIZE PEREIRA DA COSTA em face de BANCO BRADESCO S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Recorre a autora (fls. 257/267).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, tendo em vista a gratuidade da justiça concedida à autora em fls.136, respondido em

¹ R\$31.200,00 em fevereiro de 2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fls. 274/286.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

De acordo com o relatório da r. sentença, a autora narrou na inicial que *“foi vítima de golpe ao receber ligação de suposta funcionária do Banco Central informando que sua conta havia sido invadida e que precisava transferir valores para uma conta segura. Inicialmente transferiu R\$ 3.777,00 e, posteriormente, realizou empréstimo pessoal de R\$ 5.000,00 e transferiu o valor de R\$ 7.423,01 para a conta de VALQUIRIA APARECIDA MERTOVIC. Após descobrir o golpe, tentou resolver administrativamente junto ao banco, mas não obteve sucesso, sendo ressarcida apenas em R\$ 0,01, ficando ainda com dívida do empréstimo consignado de R\$ 17.400,73. Busca a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado no valor de R\$ 17.400,73 e do empréstimo pessoal de R\$ 5.000,00, a restituição do saldo desviado fraudulentamente no valor de R\$ 11.200,01 e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00. Deu à causa o valor de R\$ 31.200,00 e juntou documentos de fls. 35/36”*.

Irresignada, recorre a autora. Alega, em síntese, que foi vítima de fraude perpetrada por terceiro mediante engenharia social, realizando transferências via Pix e contratação de empréstimo pessoal que destoavam completamente de seu perfil de consumo, sem que os mecanismos de segurança da instituição financeira bloqueassem as operações atípicas. Afirma que a ausência de bloqueio preventivo configura falha na prestação do serviço bancário, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição nos moldes da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se a tese de culpa exclusiva da vítima. Insiste em que a contratação posterior do empréstimo consignado, na agência bancária, para cobrir o saldo devedor gerado pelo golpe está viciada, pois foi ludibriada em momento de vulnerabilidade, o que impõe a anulação do negócio jurídico. Pede o provimento do recurso *“para*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reformular a sentença recorrida, reconhecendo a falha na prestação de serviços por parte da Recorrida. Com o reconhecimento da falha na prestação de serviços surge a condenação da devolução de valores extraviados da conta bancária da Recorrente, que somam a quantia de R\$ 11.200,00 (onde mil e duzentos reais) bem como a condenação por dano moral no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), assim como a declaração de nulidade do empréstimo pessoal de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e empréstimo consignado no valor de R\$ 17.400,73 (dezesete mil quatrocentos reais e setenta e três centavos) e por fim a condenação da Recorrida no pagamento de custas e honorários sucumbências, na forma pleiteada na inicial."

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor (art. 6º, inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inc. VIII).

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“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”.

Contudo, a responsabilidade objetiva não é absoluta. Ela pode ser afastada caso o fornecedor comprove a ocorrência de uma das excludentes de responsabilidade previstas no § 3º do artigo 14 do CDC. E, na hipótese, a autora não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição financeira no evento narrado.

A autora narrou na inicial que recebeu ligação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suposto funcionário do Banco Central informando sobre suposta invasão em sua conta, sendo orientada a realizar procedimentos de segurança, o que culminou na contratação de empréstimo e transferências de valores para terceiros.

Do conjunto probatório, verifica-se que as transações foram realizadas pela própria autora, mediante uso de suas senhas pessoais e intransferíveis, conforme ela mesma admite ao relatar que seguiu as orientações dos golpistas.

Ainda, não consta que o número de telefone (11 9675 80270) por meio do qual a apelante recebeu a ligação do suposto funcionário do Banco Central integre qualquer dos canais de comunicação da instituição financeira ré ou do próprio Banco Central; e, apesar da alegação - no sentido de que as operações questionadas (PIX no valor de R\$ 11.200,01 e empréstimo pessoal no valor de R\$ 5.000,00) destoavam do perfil de movimentações da autora, o que se verifica pelo extrato de empréstimos bancários colacionado às fls. 128/135 é que tal tipo de contratação é comumente realizada pela autora há anos - e que as transferências via pix para conta de terceiros, inclusive de valores mais elevados (cf. extrato bancário de fls. 58, 69, 72, 78, 80,89, 92, 95 - no valor de R\$10.000,00 -, 96, 99, 100 e 103) também são realizadas com frequência pela autora.

Em outras palavras, inexistem elementos nos autos que amparem a tese da autora, de coparticipação do banco réu no ilícito e ausência de culpa de sua parte.

Não há nos autos demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude. A instituição financeira apenas processou as ordens de pagamento e contratação emanadas da conta da autora, devidamente autenticadas pelas credenciais de segurança que estavam sob a guarda da correntista.

Nesse contexto, embora se lamente a situação experimentada pela apelante, não há como imputar ao banco réu a responsabilidade pela efetivação da transação que lhe causou prejuízo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade do requerido.

Nesse sentido, é o posicionamento deste E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

*“Ação indenizatória por danos materiais e morais. Ilegitimidade passiva ad causam - A pretensão da autora funda-se na existência de falha na prestação do serviço do réu, viabilizando a atuação de fraudadores acarretando os danos por ela experimentados - Pertinência subjetiva passiva bem evidenciada - Preliminar repelida. - Ação indenizatória por danos morais e materiais - Depósitos bancários - Alegação de depósitos bancários equivocados efetuados por fraudador em conta corrente da autora, com pedido de estorno - **Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da vítima (autora), que rompe o nexo causal - Transferências bancárias efetuadas pela autora, sem se cercar das cautelas necessárias confirmando de fato as operações bancárias - Inexistência de falha na prestação do serviço do Banco réu - Rompimento do nexo causal bem evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Sentença reformada - Recurso provido. Recurso provido.”***

(TJSP; Apelação Cível 1003049-79.2017.8.26.0505; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2020; Data de Registro: 27/01/2020). (g.n.)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO SOMENTE DO RÉU. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo terceiro entrado em contato por ligação telefônica, informando a realização de empréstimo em seu nome, e que para o cancelamento precisaria devolver o valor. Pix efetuado pela autora para terceira pessoa, sem qualquer ligação com o banco. **Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada.** 3. Recurso provido, julgando-se a ação improcedente e condenando-se a autora ao pagamento dos encargos de sucumbência.*

(TJ-SP - Apelação Cível: 10367763920248260002 São Paulo, Relator: José Wilson Gonçalves, Data de Julgamento: 03/12/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/12/2024). (g.n.)

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando suposta transação indevida na conta da autora – Fraudador que orientou a requerente a realizar diversas transações para, supostamente, bloquear o saldo de sua conta bancária – Orientações enviadas em aplicativo de mensagens por telefone que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira – Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação por meio de canal oficial do banco antes de concretizar as transações – Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços – Dano moral não configurado – Autora que contribuiu diretamente para a fraude – Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJ-SP - Apelação Cível: 10307531120238260003 São Paulo, Relator: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 03/07/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/07/2024). (g.n)

Nesse contexto, apesar do alegado pela apelante, não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

há como imputar à ré responsabilidade pelo ocorrido, ausente nexo de causalidade entre os danos morais descritos na inicial e a prestação de serviço por parte da apelada, nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC.

Não merece reparo, pois, o julgamento de improcedência da demanda.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**. Em razão da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora