



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000204260

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000307-13.2025.8.26.0534, da Comarca de Santa Branca, em que é apelante DANIEL BENEDITO ALVES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de março de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000307-13.2025.8.26.0534

Apelante: Daniel Benedito Alves

Apelados: Banco Bradesco S.A.

Comarca: Santa Branca

Voto nº 13179

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.
RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, alegando falha na prestação de serviço após transferência PIX para compra que não foi reconhecida pela empresa destinatária. Sentença de improcedência.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pelo demandante mediante orientações de terceiros.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexos causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ.

4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

5. Verifica-se que o demandante contribuiu de forma determinante para a ocorrência do prejuízo. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos.

6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na

prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024.

TJSP, Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196, Rel. Achile Alesina, j. 20/01/2025.

TJSP, Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 15/01/2025.

TJSP, Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189, Rel. Décio Rodrigues, j. 15/01/2025.

TJSP, Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302, Rel. Luís H. B. Franzé, j. 19/12/2024.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Daniel Benedito Alves em face de Banco Bradesco S.A., alegando, em síntese, em 05.12.2024, em contato telefônico, fez solicitação de compra de vergalhões de ferro, com pagamento via transferência PIX à pessoa que se identificava como vendedor. Após realizado o pagamento, foi surpreendido pela informação de que o

pagamento não constava na base de dados da empresa. Tentou solução administrativa, contudo sem sucesso. Requereu a procedência do pedido para determinar a condenação do demandado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Sobreveio a sentença de fls. 169/173, que julgou o pedido improcedente, condenando o demandante ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apela o demandante às fls. 176/194, alegando falha na prestação do serviço, transação efetuada por meio do aplicativo do demandado, ocorrência de dano moral e hipossuficiência do demandante.

Contrarrazões de apelação às fls. 198/208.

Este é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso não merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297

do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se houve falha na prestação serviço por parte do banco demandado.

O banco requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferes os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme se denota da teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e

serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Pois bem.

Do conteúdo probatório coligido nos autos afere-se que, em 05.12.2024, o demandante entrou em contato com pessoa que se identificava como vendedor da empresa Arcelor Mital telefônico e fez solicitação de compra de vergalhões de ferro, no valor de R\$ 8.018,46, com pagamento via transferência PIX. O interlocutor indicou o seguinte beneficiário para pagamento: *"SETOR AMD ARCELOR M CNPJ: 058.030.780/0001-00 Instituição: BANCO INTER Chave: 58.030.780/0001-00"*. Após realizado o pagamento foi surpreendido pela informação de que o pagamento não constava na base de dados da empresa.

Cumprе observar que a chave PIX não foi obtida por meio dos canais oficiais do demandado. Pelo contrário, o requerente não entrou em contato com os estelionatários por meio de canais oficiais. Às fls. 23/24, é possível observar que o requerente conversou com pessoa que se passava por preposto da empresa



Arcelor Mital.

Assim, conclui-se que, por meio de ardil, os criminosos induziram o demandante a realizar a transferência impugnada.

Ademais, o extrato de fls. 117/118 comprovou que o demandado processou a solicitação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), contudo, não obteve sucesso em razão de recusa pela instituição recebedora (Banco Inter).

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores e é cediço que, a cada dia que passa, criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pelo demandante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

A conduta do demandante foi determinante para o evento danoso. O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto à segurança da operação bancária. Como exposto, a

transação foi realizada pelo próprio demandante em seu aparelho celular, com utilização de senha pessoal, em obediência às orientações que lhe foram passadas pelos criminosos. Caberia a ele se assegurar do beneficiário da transação.

O nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano também se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado não dependeu da ingerência do banco demandado. O demandante entrou em contato com o agente criminoso em canais externos aos do banco. Outrossim, a transação foi realizada em celular autorizado com uso de senha pessoal do demandante.

Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

A hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Isto posto, configurado o exercício regular do direito por parte da instituição financeira, inexistindo ilícito que configure dano moral ou que enseje a restituição de qualquer indébito, acertada a r. sentença que julgou improcedente a pretensão inicial.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Direito do Consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação de declaração de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais, movida por cliente que alega ter sido vítima de golpe. A autora realizou, sob orientação de fraudadores, transações financeiras que resultaram em prejuízo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença denexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos. 6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: "A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE

ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Pedido de devolução de valores transferidos por força do "golpe da falsa central de atendimento". Descabimento. Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva do autor, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizadas pelo cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189; Relator Desembargador (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora, insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré que não impediu a transação com notório desvio de perfil de consumo, nos termos da súmula 479, do C. STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configurada. Golpe da "falsa central", em que a autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, sem conferir a idoneidade do destinatário. Ausência de indícios mínimos de contribuição da instituição financeira para a fraude. Ausência de indícios de falhas nos motores antifraude e de vazamento de dados pela instituição financeira. Nexos de causalidade não identificados. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302; Relator Desembargador (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).



Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios para 11% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator