



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050789

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000347-47.2025.8.26.0452, da Comarca de Piraju, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ANTONIO CARLOS BERCHOL DO CARMO (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6034

APELAÇÃO: 1000347-47.2025.8.26.0452

COMARCA: PIRAJU (2ª VARA)

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: TADEU FRANCISCO DE SOUZA

APTES E APDOS: BANCO BRADESCO S/A E ANTONIO CARLOS BERCHOL DO CARMO

Apelação. Bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos com pedidos de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes.

I. CASO EM EXAME.

1. Alegação de contratação fraudulenta de 02 empréstimos bancários, com indevida transferência dos créditos para conta de terceiro, e irregular realização de compra com cartão de crédito, no mesmo dia e com valores que destoavam do perfil de consumo do requerente. A ação foi julgada em parte procedente para declarar a inexigibilidade das operações questionadas, determinar a restituição dobrada do valor dos empréstimos e da compra questionada, além de condenar a financeira por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. O cerne recursal consiste em determinar: i) a responsabilidade do Banco requerido em relação às transações bancárias questionadas pelo autor, que alega ter sido vítima de golpe; ii) o cabimento da devolução de valores; e iii) nexos causal para reparação por danos morais e, se o caso, o valor da verba indenizatória.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade do prestador de serviços bancários é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Próprio autor confessa ter informado seus dados bancários, senha pessoal e a chave de acesso da sua conta bancária durante contato telefônico mantido com suposto funcionário do réu, o que propiciou a realização das transações bancárias questionadas. A fraude sofrida pela parte autora deu-se tão somente em razão do descumprimento de seu dever de cuidado e vigilância, ao deixar de checar a legitimidade do contato a quem fornecia seus dados bancários sigilosos. Ausente participação omissiva ou comissiva do Banco no evento danoso. Culpa exclusiva da vítima, de fato, evidenciada. Art. 14, §3º, CDC. Pedidos improcedentes.

IV. DISPOSITIVO.

4. Recurso do réu provido e recurso do autor prejudicado.

Vistos.

Trata-se de recursos interpostos contra a r. sentença de fls. 253/260, cujo relatório se adota, que julgou a ação em parte procedente, com a seguinte parte dispositiva: *“Assentes tais premissas, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos articulados na inicial, confirmando a liminar concedida, para: (i) DECLARAR a inexigibilidade de todas as dívidas contraídas em nome do Autor através da fraude realizada em sua conta bancária; (ii) CONDENAR a parte ré ao ressarcimento, em dobro, a favor da parte autora, referentes aos valores descontados, a título de empréstimo, de seu benefício previdenciário, bem como da compra indevida realizada em seu cartão de crédito, totalizando o importe de R\$ 30.448,46 (trinta mil e quatrocentos e quarenta e oito reais e quarenta e seis centavos), com correção monetária pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), além de juros pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) - Lei nº 14.905/2024, ambos a contar do efetivo desfalque patrimonial; (iii) CONDENAR a Ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, com correção monetária pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a partir desta data (Súmula 362 STJ), além de juros pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), a partir da citação (art. 405 do CC); e assim o faço, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. CONDENO a parte ré, majoritariamente sucumbente, a teor da Súmula nº 326 do STJ, ao pagamento das custas e despesas processuais e ao pagamento de honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor global da condenação (dano moral e material). De modo a evitar a oposição de embargos de declaração, ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado. Por corolário, ficam as partes advertidas, desde logo, de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo art. 1026, § 2º, do CPC”* (fls. 259/260).

O Banco réu interpôs apelação (fls. 264/289)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sustentando, em resumo, ser inverossímil a narrativa inicial, notadamente porque as transações bancárias negadas foram efetivadas com a digitação de senha pessoal do requerente. Assevera que a financeira não possui obrigação legal ou contratual de analisar todas as operações realizadas por seus clientes, haja vista que *“bloqueios preventivos para operações fora do perfil do consumidor trata-se de uma faculdade discricionária e opcional da instituição financeira, e não um dever imposto pelas normativas aplicáveis ou pelo contrato firmado com os clientes”* (fl. 268). A contratação fraudulenta de empréstimo e a realização de compra com cartão não possui qualquer relação com a atividade bancária que desempenha, caracterizando fortuito externo, pelo qual a financeira não pode ser responsabilizada. Discorre ainda que, se fraude ocorreu, esta decorreu por ato de terceiro e da própria vítima, que não zelou pela guarda de sua senha pessoal e intransferível, a atrair a excludente de responsabilidade do art. 14, § 3º, do CDC. Defende inexistir supedâneo para que seja condenada na devolução em dobro de valores à parte autora, e para que seja condenada a reparar por danos morais, argumentando, ainda, que os fatos relatados no processo evidenciam mero aborrecimento ou dissabor. Postula, alternativamente, o reconhecimento de culpa concorrente e redução da verba indenizatória dos danos morais, pugnando pelo provimento do recurso.

O autor interpôs apelação (fls. 292/303) alegando, em suma, que a verba indenizatória fixada na r. sentença (R\$ 5.000,00) não é suficiente para reparar os danos morais causados pela financeira e para inibir a prática de atos ilícitos semelhantes, postulando a majoração da verba indenizatória para R\$ 15.000,00. Requer o provimento do recurso.

Os recursos são tempestivos. O réu recolheu o preparo recursal (fls. 290/291), sendo o autor isento do recolhimento (justiça gratuita – fl. 90).

Contrarrazões do autor às fls. 307/326.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou o requerente, na petição inicial que, em 20/05/2024, por volta das 12:00, recebeu ligação telefônica do Banco réu, no qual funcionário de nome Gabriel indagou sobre a solicitação de cartão adicional, o qual

foi negado pelo autor. Para resolver a situação, o autor passou a conversar com outro funcionário, Josué, que solicitou os dados e a senha do cartão de crédito e, “*crendo ser atendente do Banco, haja vista a ligação ter sido realizada pelo próprio número da agência bancária da ré, informou de boa-fé seus dados*” (fl. 06). Relatou ter Josué informado também sobre a contratação de 02 empréstimos pessoais irregulares em nome do requerente e, para o cancelamento, seria necessário que informasse a chave de acesso da conta, o que fez. Depois, ao comparecer a sua agência bancária, descobriu ter sido vítima de fraude, com a celebração sem sua autorização, em 20/05/2024, das seguintes transações: **i) empréstimos pessoais n°s 1374793 e 1437556, nos valores de R\$ 1.148,75 e R\$ 3.780,00, com crédito em sua conta do montante total de R\$ 4.928,75, cujo importe de R\$ 4.920,00 foi transferido na mesma data para conta de terceiro desconhecido (Diogo andre Negrão Dias); e ii) compra com seu cartão de crédito, no elevado valor de R\$ 10.315,48, parcelada em 02 vezes.** Assinalou que, na condição de prestador de serviços, o Banco deveria detectar e bloquear as transações bancárias, especialmente porque tinham valores que destoavam do perfil econômico do consumidor autor. Salientou, por fim, visando evitar a negativação de seu nome, amortizou o valor total do empréstimo e da compra com cartão de crédito contestada.

Nesse contexto, pleiteou a declaração de inexistência das transações negadas e a condenação da financeira a restituir em dobro o valor total dos empréstimos e da compra questionada e pagar indenização por danos morais de R\$ 15.000,00.

Citado, o Banco réu apresentou contestação (fls. 105/143) defendendo inexistir falha na prestação de seus serviços. Alegou a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC, haja vista que o autor, seguindo orientações de golpistas, confirmou seus dados e forneceu sua senha pessoal e sigilosa a terceiro desconhecido, em conversa mantida por canal não oficial da casa bancária, o que possibilitou a efetivação das transações questionadas. Rechaçou os pedidos de inexigibilidade dos débitos, devolução de valores e reparação por danos morais.

Réplica às fls. 222/243.

Adveio a r. sentença de parcial procedência da demanda

(fls. 253/260).

Eis a síntese do processo.

Com a devida vênia, a r. sentença merece reforma.

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponibilizados pela financeira requerida, fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade do prestador de serviço requerido é objetiva, mas fica isento se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos de convicção do caso vertente demonstram de maneira inquestionável.

Conforme referido, narrou o autor, na inicial, em 20/05/2024, por volta das 12:00, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário da financeira ré informando sobre a solicitação fraudulenta de cartão bancário adicional e, visando resolver a suposta pendência, no decorrer da mesma ligação, **passou a conversar com outro suposto funcionário, Josué, e a pedido deste, informou deliberadamente seus dados e senha do cartão de crédito**, pois acreditava na veracidade das informações que lhe eram prestadas. Depois, Josué informou que também haviam sido contratados 02 empréstimos pessoais irregulares e, sem desconfiar, **o autor informou, por mera liberalidade, a chave de acesso de sua conta bancária ao falsário**. Somente quando compareceu a sua agência bancária descobriu ter sido vítima de fraude, com a realização no íterim da conversa mantida com o falsário das seguintes operações: **i)** empréstimos pessoais n°s 1374793 e 1437556, nos valores de R\$ 1.148,75 e R\$ 3.780,00, ambos de **20/05/2024**, com crédito na conta bancária do autor do valor total de R\$ 4.928,75 (fls. 06 e 44). Do referido crédito, o importe de R\$ 4.920,00 foi transferido via PIX, na mesma data, para conta em nome de Diogo André Negrão Dias (fls. 44 e 46); **ii)** compra com cartão de crédito, em **20/05/2024**, no valor de R\$ 10.315,48, parcelado em duas vezes de R\$ 5.157,74 (fls. 47/48).

Em boletim de ocorrência, lavrado em 05/06/2024, aproximadamente 2 semanas após os fatos, o requerente relatou ter informado ao falsário (Josué) “*os dados do cartão do declarante junto com a senha do banco*” e “*a chave de acesso do banco para que fizesse o cancelamento do cartão adicional e*

do empréstimo” (fl. 39). Afirmou, ademais, que após desligar a ligação se dirigiu até a agência bancária, lá descobrindo ter sido vítima da fraude.

Portanto, é inconteste, de acordo com as provas documentais e segundo a própria narrativa do autor, que ele próprio, seguindo “orientações” do falsário, informou livremente seus dados, sua senha pessoal e sigilosa e o código de acesso à conta ao fraudador, o que, sem margem de dúvidas, propiciou a realização das operações bancárias ora impugnadas (contratação dos mútuos e compra com cartão de crédito).

Ainda que o autor tenha sustentado que a ligação proveio de número (14 3356-1312) que seria da agência do Banco réu na cidade de Manduri/SP, cabia a ele efetivamente, antes de entregar sua senha pessoal e código de acesso à conta, checar a legitimidade da pessoa com quem conversava. Aliás, no caso, a falta de checagem foi, com a máxima vênia, erro grosseiro, sobremaneira porque, como mencionado na própria petição inicial, é amplamente divulgado pela imprensa que: *“Fraude consegue fazer com que o número que aparece na tela do celular seja o mesmo do banco da vítima”* (fl. 08).

Diante desses elementos, infere-se que a parte autora, por falta de cuidado ou negligência, envolvida pela notícia de supostas movimentações bancárias irregulares, não cuidou de seu patrimônio e, voluntariamente, informou seus dados, senha do cartão de crédito e a chave de acesso de sua conta bancária ao falsário, sem previamente nada checar junto à financeira. Somente depois do golpe, segundo ele próprio afirma, procurou a financeira para verificar a regularidade de sua conta bancária.

Em resumo, a fraude sofrida pela parte, consubstanciada na contratação de 2 empréstimo e compra com cartão de crédito, deu-se tão somente em razão do descumprimento de seu dever de cuidado e vigilância, enquanto manteve contato e informou por livre e espontânea vontade ao falsário, repita-se seus dados, senha do cartão de crédito e a chave de acesso de sua conta bancária.

Daí porque, neste caso concreto, não há falar em fortuito interno, mas em fato exclusivo de terceiro aliado à conduta imprudente da própria parte autora, restando configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Esse entendimento vem sendo reiterado no âmbito desta C. Corte, em julgados que afastam o dever de indenizar quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, realiza atos que fragilizam o sistema de segurança bancária e viabilizam a fraude, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada no sistema bancário. Confira-se:

*Indenizatória por 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 fraudulenta com subsequente transferência voluntária de quantias via PIX a terceiros que não o banco réu – **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 – Inocorrência de julgamento "citra petita", "error in judicando" ou violação ao contraditório – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não*



provido. (TJSP; Apelação Cível 1016634-74.2025.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ENGENHARIA SOCIAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. 1. Pretensão de reforma da sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe praticado mediante engenharia social, conhecido como golpe da falsa central de atendimento. Apelante que sustenta responsabilidade objetiva das instituições financeiras com fundamento no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alegação de falhas na prestação do serviço bancário tanto por parte dos bancos pagadores quanto do banco recebedor. 2. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Enunciado 297 do Superior Tribunal de Justiça. Responsabilidade que, embora objetiva, comporta excludentes previstas no artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 3. **Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Apelante que, após receber ligação telefônica de suposto representante do banco, forneceu voluntariamente todos os seus dados sensíveis, incluindo senhas pessoais, intransferíveis e biometria facial, sem qualquer verificação da legitimidade do contato.** Operações realizadas mediante dispositivo de uso habitual do autor, com validação de múltiplas camadas de segurança, incluindo senha eletrônica, token temporário e biometria facial. Ausência de indícios de invasão de sistema ou violação dos mecanismos de segurança das instituições financeiras. 4. Inexistência de movimentações atípicas. Documentação que comprova ter o apelante utilizado o mesmo dispositivo dias antes do ocorrido e inclusive no mesmo dia dos fatos para realizar operações reconhecidas. Operações que não destoavam significativamente do padrão habitual de movimentação do autor. 5. Fraude que se originou fora do ambiente físico ou virtual controlado pelos bancos apelados, decorrendo*

exclusivamente da conduta imprudente do consumidor ao fornecer dados sensíveis a terceiros sem verificação da autenticidade do contato. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que se aplica exclusivamente aos casos de fortuito interno, não abrangendo situações em que a fraude ocorre fora dos sistemas do banco e depende da colaboração, ainda que involuntária, da vítima. 6. Notoriedade de que instituições financeiras não realizam ligações telefônicas solicitando senhas, dados biométricos ou orientando clientes a realizarem transferências. Informação amplamente divulgada pelas próprias instituições financeiras e órgãos de defesa do consumidor como medida preventiva contra fraudes. Conduta do apelante que caracteriza negligência manifesta apta a romper o nexo de causalidade entre eventual falha no serviço bancário e o dano experimentado. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004160-95.2025.8.26.0189; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Como conclusão, pelo que consta dos autos, inexistente responsabilidade da Financeira pelos eventos mencionados, não havendo também nenhuma falha no dever de monitoramento por parte do fornecedor, que foi mero intermediário nas operações, sendo o caso, na realidade, de culpa exclusiva da vítima, o que afasta o nexo de causal entre a conduta da requerida e dos danos advindos da fraude aplicada, na forma do art. 14, §3º, CPC.

Impõe-se a improcedência dos pedidos iniciais, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais do patrono da requerida, ora fixados em 10% sobre o valor da causa (art. 85, § 2º, CPC), observada a justiça gratuita deferida (fl. 90).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU POR PREJUDICADO** o recurso do autor.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora