



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000060258**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000403-41.2025.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante SONIA REGINA RODRIGUES SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**SERGIO DA COSTA LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1000403-41.2025.8.26.0368**

**Apelante: SONIA REGINA RODRIGUES SOARES**

**Apelado: BANCO BRADESCO S/A**

**Origem: 1ª Vara da Comarca de Monte Alto/SP**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Gilson Miguel Gomes da Silva**

**Voto nº 3625**

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com a restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe da falsa central telefônica. Inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Ausência de nexos causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pelo réu. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática com a parte autora. Autora que seguiu todos os comandos passados pelo fraudador, entregando-lhe inclusive os plásticos. Autora que sequer apresentou extratos bancários a permitir a análise de seu perfil de utilização do cartão. Realização, ainda, apenas de duas transações. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira. R. sentença mantida. Recurso desprovido, com a majoração da verba honorária.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **SONIA REGINA RODRIGUES SOARES** nos autos da **ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com a restituição de valores e indenização por danos morais**, movida em face do **BANCO BRADESCO S/A**.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 121/125, contou o dispositivo com a seguinte redação:

*"Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido por SONIA REGINA RODRIGUES SOARES em face do BANCO BRADESCO S/A. Em decorrência, julgo resolvido o processo, com apreciação de mérito, nos termos do inciso I, do artigo 487, do CPC. Diante da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento de custas e despesas processuais, assim como dos honorários advocatícios, que ora fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, em atenção às alíneas do § 2º, do artigo 85, do CPC, e ao Tema 1076 do C. STJ, observada a condição de beneficiária da justiça gratuita".*

Irresignada, apela a autora a alegar, em apertada síntese, ser cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do réu é objetiva. Transações suspeitas deveriam acionar os mecanismos de prevenção do réu, porquanto

realizadas fora de seu perfil. Ocorreu o vazamento de seus dados pessoais por parte do réu. Suportou danos morais (folhas 128/138).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 145/162, a defender a parte recorrida, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

### **É O RELATÓRIO.**

Encontram-se presentes os requisitos necessários ao conhecimento do recurso, uma vez que foi interposto tempestivamente e a parte apelante é beneficiária da justiça gratuita (folha 21), donde não há que se falar em preparo.

Neste passo, a irresignação manifestada não merece acolhida, porquanto não é possível reconhecer a responsabilidade do réu pela infeliz experiência enfrentada pela autora, nem mesmo parcialmente, respeitados os entendimentos em contrário.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

*Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone, indicando que seu cartão fora clonado ou que transações suspeitas teriam sido realizadas.

Tamanha a aleatoriedade dos contatos que os cidadãos em geral recebem mensagens noticiando até mesmo supostas movimentações financeiras em estabelecimentos com os quais não mantêm qualquer relação jurídica, como no presente caso, no qual o interlocutor disse ser funcionário do Banco Santander (B.O. às folhas 19/20).

Trata-se de procedimento conhecido como “phishing”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Assustadas quando recebem o aviso de que estariam sendo vítimas de fraude, as vítimas são induzidas pelo fraudador a adotar supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso ao aparelho telefônico ou ao cartão e à conta pessoal, realizando aquele, então, as transações desejadas.

Esta, exatamente, a situação dos autos, **agravada pelo fato de que o interlocutor manifestou trabalhar para um banco com o qual a autora sequer mantém relação jurídica.**

Inexiste, diga-se desde logo, qualquer indício de contato realizado com a autora por preposto do réu, seja antes ou durante a prática do golpe.

Narra a autora que recebeu ligação de suposto funcionário do Banco Santander informando que seu cartão havia sido clonado; orientou-a a retornar a ligação para o número constante do verso do cartão. Contudo, o fraudador prendeu a linha e, quando a autora retornou a ligação, acreditando que estava conversando com a Central de Atendimento do banco, forneceu ao fraudador as informações necessárias para a prática do golpe.

Neste momento o fraudador angariou a confiança da autora, que passou a atuar segundo os comandos que ele passou. Pressupõe-se que, quando da conversa que supunha manter com a Central de Atendimento, a autora digitou sua senha pessoal, até mesmo porque esse procedimento é comum quando um cliente mantém contato telefônico com a Central de Atendimento.

Através justamente de tais procedimentos, que a parte autora preferiu, por motivos óbvios, não pormenorizar, foi possível a prática do golpe. Aliás, golpe que foi culminado com o envio de um motoboy na residência da autora para a retirada dos cartões supostamente clonados.

Na situação dos autos não se pode ignorar que a consumidora não foi diligente para verificar a regularidade da operação, pois não trouxe mínimos elementos aptos a demonstrar que tenha recebido informações do golpista que conferissem credibilidade à origem da ligação.

Surpreendentemente, repita-se, seguiu instruções de suposto funcionário de instituição com a qual sequer mantém relação jurídica.

A gravidade da situação que é relatada pelo fraudador, sem dúvida alguma, leva pânico ao correntista, que tem dificuldades até mesmo para verificar situações óbvias. O réu, de todo modo, não pode ser responsabilizado por tal circunstância.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da parte autora. Nem com relação a suposta violação da LGPD, pois é sabido que os fraudadores obtêm facilmente, de diversas formas, dados pessoais de quaisquer pessoas.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi o mote para a concretização do crime, já que, mesmo com a notícia de tantos crimes cibernéticos que vêm sendo praticados há anos, sem qualquer cautela acreditou em contato recebido por terceira pessoa que se disse preposta do réu.

Deixou-se facilmente ludibriar pela referida terceira, inclusive franqueando-lhe a entrega dos plásticos, a ensejar a concretização das transações.

É notório, repita-se, que a parte-autora agiu com negligência, especialmente

considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange ao não fornecimento de informações bancárias por telefone ou canais não oficiais de comunicação, em razão do alto volume de golpes financeiros perpetrados.

Faltou à parte autora o devido cuidado na análise das informações fornecidas pelo suposto funcionário da instituição financeira, sendo que através de simples análise de sua conta, no início do contato, poderia constatar que não havia nenhum cartão bloqueado – sobretudo quando o interlocutor mencionou ser funcionário do Banco Santander, sendo que a autora lhe forneceu cartões da Caixa Econômica Federal e do Bradesco – sendo que ela mesma é quem acabou, por seguir os comandos do criminoso, por conceder acesso aos seus dados.

Indiscutível a responsabilidade da autora, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu, por não ter observado, por exemplo, o perfil de utilização da conta pela autora.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

Foram realizadas apenas duas transações (folha 16).

A autora não forneceu extratos anteriores a possibilitar a análise de sua conta, donde não há como afirmar que as transações estavam fora de seu perfil.

Na realidade qualquer correntista que esteja realizando uma transação regular, eventualmente acima de seu perfil de utilização, e a veja bloqueada por tal fundamento, certamente ficará insatisfeito com a instituição financeira, acusando-a, inclusive, de não permitir a livre utilização de seus próprios recursos.

O bloqueio de transações singulares, por tal fundamento, aliás, confronta toda a facilidade de utilização ofertada através dos bancos eletrônicos, que muitas vezes é o fundamento de escolha por parte do cliente.

A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas mínimas e fiar-se na alegação de terceiro desconhecido, no sentido de que seria representante do réu.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

*Art. 14. 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.*

(...)

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega- provimento** ao recurso, majorando-se a verba sucumbencial para 15% (quinze por cento) do valor atribuído à causa, observada a gratuidade.

**SÉRGIO DA COSTA LEITE**  
**Relator**  
**(Assinatura Eletrônica)**