



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000077182**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000434-03.2025.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante MARIA INEZ MOREIRA ELIZEU (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**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: **Negaram provimento ao recurso. 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO Nº 1000434-03.2025.8.26.0549**

**APELANTE: MARIA INES MOREIRA ELIZEU**

**APELADO: BANCO BRADESCO S/A**

**ORIGEM: FORO DE SANTA ROSA DE VITERBO – VARA ÚNICA**

**JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). ANA KAROLINA GOMES DE CASTRO**

**VOTO Nº 4710**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Recurso de apelação interposto por Maria Ines Moreira Elizeu contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais movida contra Banco Bradesco S/A. A autora alegou ter sido vítima de golpe da falsa central, resultando em transferências indevidas de valores significativos após contato telefônico de suposto funcionário do banco.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros da autora e a existência de dano moral.

**III. Razões de Decidir**

Divergência entre o relato da inicial e o boletim de ocorrência impede a inversão do ônus da prova.

A autora forneceu seus dados bancários ao golpista, o que fragilizou a segurança do sistema bancário.

Não houve falha na segurança do banco. A responsabilidade do banco é afastada devido à culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador.

**IV. Dispositivo e Tese**

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro. 2. A divergência nas versões apresentadas impede a inversão do ônus da prova. 3. A autora forneceu seus dados bancários ao golpista, o que fragilizou a segurança do sistema bancário. 4. Não houve falha na segurança do banco.

**Legislação Citada:**

Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 373, inciso I; art. 85, § 2º e § 11º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Jurisprudência Citada:**

**TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023.**

**TJSP, Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22.02.2018.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **MARIA INES MOREIRA ELIZEU**, contra a r. sentença de fls. 324/329, na ação de indenização por danos materiais e morais, cujo relatório se adota, ajuizada em desfavor de **BANCO BRADESCO S/A**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

*"Ante o exposto, com força no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos declinados na exordial e EXTINGO o processo com resolução do mérito.*

*Pela sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º, CPC), observada eventual condição de beneficiário da gratuidade processual."*

Sustenta a parte autora, em síntese, que o relato do boletim de ocorrência foi confuso, pois a autora ainda estava abalada com a perda dos vultuosos valores; que retificou em juízo as informações incompletas prestadas no boletim de ocorrência; que as transações destoam de seu perfil de gastos; ocorrência de dano moral.

Contrarrrazões apresentadas (fls. 349/354).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida por conta do golpe da falsa central.

Informa a autora que no dia 25/11/2024 foi creditado em sua conta bancária o valor de R\$ 78.060,19, oriundo de uma Requisição de Pequeno Valor (RPV), expedida pela Prefeitura Municipal de Santa Rosa de Viterbo.

Disse que 08 (oito) dias após o crédito, no dia 03/12/2024, foi surpreendida por uma ligação telefônica realizada por um suposto funcionário do Banco Bradesco, que possuía acesso às informações bancárias sigilosas como nome completo, CPF, endereço, número da conta e o valor exato do RPV creditado em seu favor. Esse funcionário solicitou a realização de duas transferências via Pix nos valores de R\$ 18.000,00 e R\$ 19.000,00, sob o pretexto de que tal montante seria destinado a uma aplicação segura (fls. 18/27; 29/34).

Afirma que, posteriormente, percebeu que se cuidava de um golpe e os valores foram, em verdade, transferidos para terceiro desconhecido (JOAO GABRIEL SOUZA ABER SILVA). Disse, por fim, que houve falha na segurança do banco que não procedeu a qualquer tipo de validação ou confirmação das movimentações atípicas realizadas em valores muito superiores ao comumente movimentado.

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 48/49).

O réu contestou a demanda e defendeu a regularidade das operações e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência dos pedidos autorais.

Somente a autora apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros da autora, bem como a existência de dano moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se que o relato da inicial diverge bastante daquele apresentado no boletim de ocorrência. Na inicial, a autora informa que recebeu ligação de suposto funcionário do banco, que detinha suas informações e lhe oferecia opções de aplicações seguras.

No entanto, narra o boletim de ocorrência que a autora recebeu ligação de suposto advogado, solicitando dados bancários da vítima, que foram fornecidos. Informa que, na sequência, foram realizadas operações financeiras indesejadas em sua conta (fls. 48/49)

A divergência das versões apresentadas pela autora, na exordial e no boletim de ocorrência, indicam ausência de verossimilhança e impedem a inversão do ônus da prova. Nesse prisma, cabia à autora comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Verifica-se que o sistema de segurança do requerido não foi violado. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. O fornecimento de dados pessoais e bancários ao estelionatário, informado no boletim de ocorrência, possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário.

Outrossim, o perfil de consumo da autora é analisado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. A própria autora forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiro desconhecido, o que afasta a responsabilidade do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

No caso, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Como destacado na r. sentença (fls.324/329):

*Veja-se que a autora sustenta na inicial que o pretenso funcionário detinha PREVIAMENTE seus dados bancários (fl. 2).*

*Contudo, à vista do narrado à Autoridade Policial (fls. 48/49), verifica-se que, na verdade, foi a vítima quem forneceu seus dados bancários, inclusive a senha do aplicativo, ao golpista. Além disso, o terceiro fraudador se apresentou como advogado Vitor Porto e não como funcionário do Banco Bradesco.*

*Não se olvida que a responsabilidade civil das instituições financeiras, com fulcro na teoria do risco da atividade, é objetiva, podendo, no entanto, ser afastada quando comprovado excludentes desta responsabilidade tais como a ocorrência de fortuito externo, a inexistência de defeito e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.*

*Inclusive, a Súmula 479 do STJ preceitua que: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

*No caso específico dos autos, trata-se de evidente fortuito externo associado à culpa exclusiva da vítima que, embora tenha sido vítima de um golpe, foi responsável pela eclosão do resultado danoso, porque, puerilmente, repassou informações bancárias sigilosas a terceiro que acreditava ser seu suposto advogado (e não funcionário ou preposto do Banco Bradesco) e seguiu suas ordens, permitindo a realização de transferências via Pix de sua conta bancária que foram autorizadas por ela pelo uso da chave pessoal de segurança do mobile banking, assumindo, assim o ônus de seu comportamento incauto.*

*Ademais, não houve qualquer falha na segurança da instituição financeira, eis que os dados bancários foram fornecidos pela própria vítima ao golpista que não detinha qualquer relação com a instituição financeira, tampouco se apresentou como funcionário, gerente ou preposto desta. Aliás, as transferências via Pix foram autorizadas pela própria vítima mediante uso da senha pessoal do seu aplicativo do Banco do Bradesco (fls. 123/126).”*

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe de falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato*

*de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)*

*"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking ." (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora ao fornecer seus dados ao estelionatário.

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**