



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304354

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000655-77.2025.8.26.0648, da Comarca de Urupês, em que é apelante JOSE MARIO ETRURI, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 2024/25

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME - Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, mediante ligação originada de número idêntico ao da agência bancária, induzindo-o à realização de duas transferências via PIX para conta de terceiro. Requer ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, arguiu o réu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas e a configuração de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar afastada - Recurso preenche os requisitos para submissão a julgamento - Dialeticidade preservada - Autor vítima de fraude praticada por ligação telefônica - Fragilização de dados sensíveis - Uso de senha pessoal e informações sigilosas para a execução da ação golpista - Transações não destoam do perfil de consumo do autor - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta que rompe o nexo causal e não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir operação realizada pelo correntista - Ligações a partir do número da agência - "Spoofing" de chamada - Falsificação do número pelo fraudador não vincula o banco - Inexistência de prova de vazamento de dados - Ausência de falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática - Danos morais não configurados.

IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima.

Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Legislação Citada: Artigo 14, §3º, do CDC.

Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ; (TJSP; Ap. Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Rel. Flávio Pinella Helaehil; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VI (Direito Privado 2); J. 19/11/2025); (TJSP; Ap. Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Rel. Ricardo Hoffmann; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); J.: 25/11/2025).

Vistos.

Trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais, em razão de "golpe da falsa central" sofrido pelo autor, do qual decorreu a realização de duas transferências por PIX aos fraudadores, julgada improcedente pela r. Sentença de fls. 180/190, com fundamento na culpa exclusiva da vítima, cujo relatório adoto.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Em suas razões recursais, o autor sustenta a responsabilidade objetiva do banco, defendendo que houve falha na prestação do serviço, pois os golpistas possuíam dados sigilosos seus, inclusive nome do gerente, o que indica vazamento de informações. Argumentou que não forneceu senha pessoal, sendo induzido a erro por ligação originada do número da agência. Pugna pela reforma da sentença para condenação do réu ao ressarcimento dos valores transferidos e à reparação por danos morais.

Em contrarrazões, às fls. 214/218, o réu sustenta, preliminarmente, violação ao princípio da dialeticidade, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à análise da responsabilidade da instituição bancária por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora bem como à definição da existência e extensão dos danos materiais e morais alegadamente sofridos.

De início cumpre afastar a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, uma vez que a parte autora trouxe ao feito adequadas razões ao seu inconformismo, atendendo aos requisitos necessários ao conhecimento do recurso.

Respeitados os argumentos recursais, a r. Sentença comporta integral manutenção e, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, adota-se-a como razão de decidir, por seus próprios fundamentos, acrescidos de outros.

A responsabilidade civil das instituições financeiras, em hipóteses de fraude praticada por terceiros, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Todavia, o § 3º do Artigo 14 do CDC prevê excludentes de responsabilidade, dentre elas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em exame, a prova dos autos revela que as operações foram realizadas mediante uso de credenciais pessoais do autor, via aplicativo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mobile Banking, com autenticação regular, não havendo demonstração de falha sistêmica ou vazamento de dados pelo banco.

A conduta do autor, ao fornecer informações e seguir instruções de pessoa estranha por telefone, caracteriza negligência grave, rompendo o nexo causal entre o serviço bancário e o dano.

O chamado "golpe da falsa central" é amplamente divulgado na mídia e reconhecido como uma prática comum de estelionatários que se aproveitam da ingenuidade das vítimas para obter vantagens indevidas.

Com efeito, o golpe foi praticado por terceiro, cuja atuação se deu fora do ambiente bancário, por ligação telefônica utilizando técnica consistente na falsificação do número de origem, prática denominada "Spoofing de chamada", responsabilidade que à instituição financeira não se alcança impor porque alheia à sua esfera de controle.

O que de fato contribuiu para o resultado danoso foi a conduta do autor, ao realizar transferências sem verificar a autenticidade da solicitação recebida, revela ausência de cautela mínima esperada.

Ainda que seja o recorrido o banco mantenedor da conta do autor, como as transferências foram por ele feitas de forma espontânea ou pelo fraudador, mediante a concessão de seus dados e senhas, não se entende por isso haja responsabilidade pois as operações foram realizadas por meio regular e sem indícios de fraude a justificarem o bloqueio.

Lado outro, o extrato juntado pelo réu às fls. 90/92 demonstra que as duas transferências realizadas por pix, no valor de R\$ 4.998,00 e R\$ 3.998,00, são compatíveis com o perfil de uso da conta pelo autor.

É inequívoca, assim, a culpa exclusiva do recorrente para a ocorrência do prejuízo na medida em que agiu com imprudência ao realizar transferências de valores significativos para terceiros desconhecidos, sem verificar a autenticidade das informações, de forma pueril, acatando o que lhe orientava o fraudatário, o que somente foi obstado após alerta recebido de uma cuidadora que trabalha em sua residência, ao escutar o telefonema, consoante esclarecido na inicial.

Nesse passo, torna-se inviável estabelecer qualquer relação de causalidade entre a conduta do réu e o prejuízo que o autor alega ter sofrido, sendo de rigor a manutenção da sentença que reconheceu a improcedência do pedido de ressarcimento da quantia e de reparação por danos morais, que não restam configurados, à míngua do preenchimento dos requisitos autorizadores.

Na mesma diretriz:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA POR TELEFONEMA FRAUDULENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pela parte ré contra sentença que, nos autos de ação de indenização por danos morais e materiais proposta, julgou procedente o

pedido para condenar a instituição financeira ao ressarcimento de valor transferido em razão de fraude telefônica ("golpe da falsa central de atendimento") e à compensação por danos morais. A autora alegou ter sido induzida por terceiro, que se apresentou como funcionário do banco, a realizar transferência no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve responder objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro mediante ligação telefônica; e (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno. 4. Contudo, o evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira. 5. A transferência foi realizada de forma espontânea pela própria correntista, a partir de seu aparelho celular, após acreditar em ligação telefônica de número desconhecido, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis. 6. O valor da transação não destoou do perfil usual de movimentações da autora, inexistindo excepcionalidade capaz de acionar os mecanismos de segurança do banco. 7. Não há prova de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável à instituição financeira, de modo que o nexo causal entre a conduta do banco e o dano não se configura. 8. Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, afasta-se a responsabilidade civil do banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 2. A ocorrência de golpe telefônico ("falsa central de atendimento"), sem indícios de irregularidade no sistema bancário, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 3. Configura culpa exclusiva da vítima o ato de realizar transferência bancária a pedido de terceiro desconhecido, sem verificação da autenticidade da comunicação. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, e 98, §§2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 297 e 479; TJSP, Apelação Cível n. 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/03/2024; TJSP, Apelação Cível n. 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel.

Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024; TJSP, Apelação Cível n. 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 05/08/2025. (TJSP; Apelação Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sumaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025);

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA VÍTIMA DE GOLPE TELEFÔNICO. AUSÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE EXCLUÍDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME A autora recorre da sentença que julgou improcedente a ação, sustentando que foi induzida a contratar empréstimos e realizar transferências via PIX para terceiros. Pretende o reconhecimento da inexigibilidade das cobranças de contratos de empréstimo fraudulento e à restituição em dobro das quantias. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se as transferências realizadas pela própria consumidora, mediante induzimento por terceiros, configuram fortuito interno capaz de ensejar a responsabilidade objetiva do banco; e (ii) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário por ausência de bloqueio das transações ou de adoção de medidas preventivas. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista na Súmula 479 do STJ, abrange apenas os danos decorrentes de fortuito interno, isto é, de riscos inerentes à atividade bancária e ao sistema de segurança das operações. No caso concreto, as transferências foram realizadas voluntariamente pela própria autora para conta de sua titularidade, antes de encaminhar os valores aos golpistas, inexistindo elemento que pudesse indicar irregularidade detectável pelo sistema bancário. O evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, excludentes da responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Diante da ausência de defeito no serviço, mantém-se a improcedência da ação e a condenação da autora às verbas sucumbenciais, com majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: As instituições financeiras não respondem por transferências via PIX realizadas voluntariamente pelo consumidor, ainda que induzido por terceiros, quando ausente defeito no sistema bancário ou falha no serviço. O golpe telefônico em que a vítima realiza



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as transações por iniciativa própria configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, afastando a responsabilidade objetiva do banco (art. 14, § 3º, I e II, do CDC). Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I, 487, I, e 85, § 11; CDC, art. 14, § 3º, I e II; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001189-81.2024.8.26.0025, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29.10.2025.TJSP, Apelação Cível 1001107-65.2024.8.26.0699, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 28.10.2025. (TJSP; Apelação Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Relator (a): Flávio Pinella Helaehil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Itanhaém - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

Diante da sucumbência do recorrente, majoro os honorários fixados na origem para 13% sobre o valor da causa, em favor do patrono do apelado.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO
Relatora