



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000197932

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000698-36.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante VANDERLEI COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de março de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1000698-36.2025.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto/SP - 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Glariston Resende

Ação: Indenizatória

Apelante/Autor: Vanderlei Costa

Apelado/Réu: Itaú Unibanco S/A

Apelado/Réu: Banco Bradesco S/A

VOTO 6628

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – FRAUDE DA FALSA CENTRAL – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR – NÃO ACOLHIMENTO.

Autor afirma que entrou em contato com a Vivo, empresa que não integra a lide, para impugnar cobranças em sua conta corrente e foi vítima de fraude, transferindo R\$ 36.962,31 a golpistas – Ausência de prova de que o telefone da falsa central constava em seu extrato bancário da conta mantida no réu Itaú ou que o autor contactou canal de atendimento oficial do banco e de lá fora transferido para o WhatsApp dos golpistas – Transferência de valor a partir da conta mantida no réu Bradesco, reconhecidamente realizada pelo próprio autor, pelo internet bank e de seu smartphone – Ausência de indícios mínimos de que houve vazamento de dados bancários sensíveis, invasão de sistema ou acesso indevido de terceiros à qualquer das conta do autor nos bancos requeridos – Consumidor que, seguindo a orientação dos golpistas, acessou os links por estes fornecidos e realizou as transferências espontaneamente – Realização do MED pelo Banco Bradesco logo após a reclamação, mas que não encontrou recursos a serem devolvidos nas contas de depósito – Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros configurada – Excludente de responsabilidade objetiva – CDC, art. 14, § 3º, II – Inexistência do dever legal das rés de indenizarem os prejuízos sofridos pelo autor – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerente em face da sentença exarada às f. 292/293, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto/SP, que julgou a ação **IMPROCEDENTE**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE presente ação, ensejo em que EXTINGO O PROCESSO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, o que faço com fulcro no art. 487, I, do N.C.P.C.

Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), para os procuradores da cada ré, nos termos do art. 85, §8º, do N.C.P.C., que deverão (custas e honorários) ser recolhidos conforme o art. 98, §3º, do N.C.P.C., ante à gratuidade de justiça, já concedida. PRIC."

Apela a parte requerente (f. 306/334). Imputa culpa e responsabilidade aos bancos réus, por falha em seus sistemas de segurança, pois o golpe teria ocorrido pelo aplicativo *WhatsApp*, com o telefone informado no extrato de sua conta mantida junto ao Banco Itaú. Com relação ao Banco Bradesco, sua falha consistiria em não impedir a realização de diversas transações sequenciais e diferentes de seu perfil de correntista. Sustenta que a fraude ocorreu no âmbito dos serviços bancários oferecidos pelos réus e que por isso ambos respondem objetivamente. Alega a ocorrência de danos materiais e morais indenizáveis e termina com pedido de reforma da r. sentença com a procedência dos pedidos.

Recurso tempestivo e isento de preparo (f. 85).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu Banco Bradesco S/A (f. 338/365). Preliminarmente, arguiu ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, defende, em síntese, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu Itaú Unibanco S/A (f. 366/373). Requer, em síntese, o desprovimento ao recurso interposto e a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.

Em apertada síntese, trata-se de ação em que o autor pleiteia a reparação de danos materiais e morais em decorrência de fraude bancária em que foi induzido a transferir o total de R\$ 36.962,31 a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

golpistas, acreditando que estava em contato com a empresa Vivo (que não é parte da demanda) para cancelar e reaver descontos mensais indevidamente realizados em sua conta bancária mantida junto ao réu Itaú, no valor de R\$ 66,06 cada.

Imputa falha ao serviço prestado pelo Banco Itaú porque o telefone dos golpistas fora informado em seu extrato bancário, alegando que houve vazamento indevido de dados sensíveis.

Ao Banco Bradesco, imputa falha de segurança, pois foram realizadas 15 transferências sequenciais e em valores que destoam de seu perfil de correntista, mas os sistemas de segurança da instituição financeira não detectaram indícios de fraude.

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

Pois bem.

Inicialmente, afasto a preliminar arguida nas contrarrazões do Banco Bradesco, pois a apelação observa o princípio da dialeticidade, rebatendo adequadamente os fundamentos da r. sentença e os pontos que entende merecerem reparo, por meio de razões bem articuladas

No mérito, em pesem as razões do requerente, seu apelo não prospera.

Com relação ao Banco Itaú, o autor não comprovou qualquer envolvimento de prepostos da instituição financeira na fraude, tampouco que houve vazamento de dados bancários sensíveis, invasão de sua conta ou dos sistemas informatizados do banco.

Não há qualquer documento que demonstre que o **telefone de contato do WhatsApp** (+55 11 96 ... – f. 18/41), através do qual foi praticada fraude, estava indicado no extrato de sua conta corrente mantida no Banco Itaú (f. 59/62) ou que o autor tenha acessado algum canal oficial de atendimento do banco, sobretudo os telefones indicados em f. 62, e de lá fora direcionado para contato com os golpistas.

Notadamente, o autor sequer informou o número completo do telefone do golpista ou qual o telefone do banco que teria iniciado o atendimento.

Com relação ao Banco Bradesco, em que pese



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a evidente dissonância das transações realizadas com o perfil de correntista do autor, as transferências foram reconhecidamente realizadas pelo próprio titular da conta, por meio de seu *smartphone* autorizado e aposição da senha pessoal e *token*.

Repise-se, o próprio autor reconhece que seguiu as orientações do golpistas e ele mesmo realizou as transferências por meio dos códigos que lhe foram enviados.

Inexistem indícios mínimos de que os códigos de transferência enviados pelos fraudadores tenham sido gerados dentro do ambiente bancário de qualquer das requeridas.

Em casos como este, ainda que as transações destoem de seu perfil, não houve invasão dos sistemas informatizados do banco ou vazamento de dados sensíveis que possibilitassem o acesso a conta por terceiros através de dispositivos não cadastrados ou recém autorizados.

Nessas circunstâncias, não havia razão para a ativação dos sistemas antifraudes do banco, pois as operações foram realizadas pelo próprio correntista, valendo ressaltar que as instituições financeiras não podem se imiscuir, tampouco têm o dever legal ou contratual de questionar a movimentação de recursos realizada espontaneamente pelo próprio titular da conta.

O Banco Bradesco iniciou o MED – Mecanismo Especial de Devolução tão logo recebeu as impugnações do autor, mas os recursos já haviam sido retirados da conta de destino, impossibilitando, assim, a restituição (f. 45/58 e 155/176).

No caso, é evidente que a fraude se deu totalmente fora do ambiente bancário, configurando fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, incidindo a excludente prevista no CDC, art. 14, § 3º, II.

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. (...)

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em verdade, observa-se o total descuido do autor em acessar canal não oficial e seguir as orientações de estranhos para transferir quantias substanciais em movimentações sequenciais, sem se certificar de com quem estava falando.

Assim, o Juízo *a quo* acertou em concluir pela improcedência dos pedidos.

Nesse sentido:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que recebeu mensagem de WhatsApp e seguiu orientações de estranhos. Vítima que não buscou os canais de atendimento oficiais, nem se atentou aos indícios de fraude, bem como ignorou alertas de possível golpe. Culpa exclusiva do consumidor/de terceiro. Responsabilidade civil afastada. Reforma da sentença. Improcedência dos pedidos. Recursos dos réus providos e recurso da autora prejudicado. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas por autora e réus contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória para condenar solidariamente instituições financeiras e empresa de pagamento à restituição de valores transferidos em contexto de fraude eletrônica, afastando os danos morais, com sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) avaliar se houve cerceamento de defesa; (ii) ponderar sobre a legitimidade passiva das instituições financeiras; (iii) decidir sobre o cabimento de denunciação da lide dos beneficiários das transações fraudulentas; (iv) definir se as instituições financeiras e a empresa de pagamento respondem civilmente por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiros, mediante engenharia social, com transferências voluntárias realizadas pela consumidora fora dos canais oficiais; e (v) estabelecer se estão configurados danos morais indenizáveis. III. Razões de decidir 3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente. 4. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. A teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ). 5. É incabível a denunciação da lide nas relações de consumo, conforme vedação expressa do art. 88 do CDC, devendo eventual pretensão regressiva ser deduzida em ação própria. 6. As transferências e contratações foram realizadas voluntariamente pela autora, após contato com terceiros por WhatsApp, canal não oficial das instituições financeiras. 7. Não se comprovou uso indevido de dados sigilosos ou falha de segurança imputável aos réus, nem o envio de e-mails a partir de domínio oficial da instituição bancária, segundo alegou a vítima. 8. As operações questionadas foram precedidas de alertas de segurança, ignorados pela consumidora, que persistiu nas transações mesmo advertida do risco de fraude. 9. A conduta da

autora, portanto, caracteriza culpa exclusiva do consumidor, configurando fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição bancária. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. IV. Dispositivo 10. Apelações cíveis dos réus conhecidas e providas. 11. Apelação cível da autora prejudicada. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II, e art. 88; CPC, arts. 370, 434 e 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG; AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1047969-22.2022.8.26.0002; Apelação Cível nº 1004877-88.2023.8.26.0606; Apelação Cível nº 1009899-64.2024.8.26.0066.” (TJSP; Apelação Cível 1006515-73.2024.8.26.0008; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) – destaquei.

“APELAÇÃO DO AUTOR – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – Preliminar de cerceamento de defesa afastada – Autor alega ter mantido contato com suposto gerente do banco Bradesco, através de número não oficial, via aplicativo WhatsApp – Empréstimo pessoal não reconhecido pelo autor que teve o valor estornado no mesmo dia – Parte autora admite que forneceu ao fraudador o código recebido em seu aparelho telefônico – Posterior transferência voluntária de valores a terceiros desconhecidos, inclusive com a utilização do limite do cheque especial – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta – Evento danoso somente ocorreu em razão de conduta acintosamente imprevidente do autor – Excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º, inciso II, CDC) – Deve o autor assumir as consequências de sua atuação incauta, arcando com o prejuízo material dela decorrente – Dano moral, por consequência lógica, não configurado – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – PRECEDENTES DO TJSP - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012755-17.2025.8.26.0405; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) – destaquei.

“Apelação. Relação de consumo. Ação Declaratória de Nulidade c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Empréstimos e transferências via PIX decorrentes de golpe. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual. Desnecessidade de prévio requerimento administrativo. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Anulação da sentença. Possibilidade de julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Golpe da falsa portabilidade. Operações realizadas pelo próprio consumidor induzido por terceiro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudador. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC). Inexistência de nexos causal. Improcedência dos pedidos. Tutela provisória revogada. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual, ante a inexistência de tentativa prévia de solução administrativa. Desnecessidade de prévio requerimento extrajudicial. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Interesse processual evidenciado, inclusive diante da contestação apresentada pelo réu. Sentença anulada. Causa madura. Julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Relação de consumo caracterizada. Golpe da falsa portabilidade. Autor que, induzido por terceiro, acessa sua conta e realiza operações financeiras. Ausência de demonstração de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Configuração de culpa exclusiva da vítima. Improcedência dos pedidos. Sentença anulada e ação julgada improcedente. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020520-21.2024.8.26.0196; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026) – destaquei.

Considerando o completo insucesso da apelação, majoro os honorários devidos aos patronos da parte requerida para R\$ 2.200,00 do valor atualizado da causa (CPC, art. 85, § 11), observada sua condição de beneficiário da assistência judiciária gratuita.

Nesse sentido é a Tese firmada pelo C. STJ, no julgamento do Tema 1.059: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de que “Já é pacífico nesta E. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida” (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo irretocável a r. sentença.

OLAVO SÁ
Relator