



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234796

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000721-29.2024.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante VALMIR JOSÉ COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 18 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000721-29.2024.8.26.0604

Apelante: Valmir José Costa (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 10034

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. “Golpe da falsa central de atendimento”. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Recurso desprovido.

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais apela o autor a sustentar falha na prestação dos serviços, responsabilidade objetivo e fortuito interno.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

Segundo a petição inicial, em 9/1/2024, o autor recebeu telefonema de suposta funcionária do réu, que o orientou a realizar procedimento pelo aplicativo, ocasião em que contratou empréstimo de R\$ 10.000,00 e pagou boleto de R\$ 9.999,98 em favor de Larissa da Silva Bezerra. No dia seguinte, constatou o lançamento no extrato do INSS e, ainda sob orientação da mesma pessoa, em 10/1/2024, foi contratado novo empréstimo consignado de R\$ 10.000,00, igualmente direcionado à mesma beneficiária.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, ao fundamento de inexistência de falha na prestação dos serviços.

Da análise dos fatos narrados pelo autor, verifica-se que este foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

Não se evidenciou que terceiro fraudador tenha acessado dados armazenados no sistema do réu. A fraude se concretizou mediante indução do autor, que, acreditando tratar-se de procedimento legítimo, contratou os empréstimos e transferiu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os valores à beneficiária indicada.

Tratou com pessoa sem relação com o réu sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

O autor não evidenciou atuação dessa pessoa como preposta ou correspondente do banco réu, não juntando qualquer documento nesse sentido.

Não há dúvida de que as transações foram realizadas pelo próprio autor, que, induzido por terceiro, contratou empréstimos e direcionou os valores à conta de pessoa sem qualquer vínculo com o réu (Larissa da Silva Bezerra - CNPJ 52.866.666/0001-20).

Também não há indícios de que as informações do autor, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica o nexo de causalidade. Sob orientação fraudulenta de terceiro, o autor contratou empréstimo e realizou o pagamento a pessoa desconhecida, não havendo, portanto, qualquer conduta do banco que pudesse ter prevenido, impedido ou mesmo mitigado os efeitos da fraude.

A responsabilidade é do autor no tocante ao dever de agir com zelo na realização de transações bancárias.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

A respeito, *APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe da falsa central de atendimento". Autor que foi vítima de golpe depositando numerário a terceiro. Sentença improcedência. Irresignação do autor. Ausência de falha na prestação do serviço. Autor que confessa ter realizado transação em obediência à orientação dos criminosos. Transferência de valores efetuadas pelo demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a fraude foi perpetrada pelo próprio demandante por canal não oficial e tendo terceiro como beneficiário. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta da apelada e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido.* (TJSP; Apelação Cível 1108059-25.2024.8.26.0002; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025).

DIREITO CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DE IMPROCEDÊNCIA. Golpe da falsa central de atendimento. Falta de cautela da parte autora. Responsabilidade da parte ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II). Precedentes deste Tribunal. Sentença de improcedência mantida. RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário. Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009216-76.2024.8.26.0664; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025).

APELAÇÃO. BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. I. CASO EM EXAME. Autora alega ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre algum erro no sistema e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela parte autora. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Contato por meio de celular. Canal não oficial do Banco. Falta de cuidado mínimo do correntista ao fazer o empréstimo por meio de uso de senha, atendendo orientação do golpista. Inexistência de mínima indicação de vazamento de dados. Transferência, com uso de senha, por meio de PIX para beneficiária que é pessoa física, com conta em outra financeira. Erro grosseiro. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da requerida. IV. DISPOSITIVO. 7. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002483-88.2024.8.26.0666; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 24/06/2025; Data de Registro: 24/06/2025).

Em suma, a r. sentença é integralmente mantida.

Majoro a verba honorária de 10% para 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Nego provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.