



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000002267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000752-62.2025.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante VANDERLEI LOPES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 12 de janeiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1000752-62.2025.8.26.0362
Apelante: Vanderlei Lopes da Silva
Apelado: Banco Bradesco S/A
Foro e vara de origem: Foro de Mogi Guaçu/2ª vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. ART. 14, §3º, II, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta em face de Banco Bradesco S/A, na qual o autor alegou ter sido vítima de golpe telefônico, com realização de transferências e contratação de empréstimo por fraudadores, buscando a restituição dos valores debitados e indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de atrair sua responsabilidade objetiva; e (ii) estabelecer se a fraude decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, apta a afastar a responsabilidade do banco nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Conclui-se que a fraude ocorreu mediante atuação direta do autor, que forneceu dados sigilosos, seguiu instruções de fraudadores e realizou voluntariamente as transferências, caracterizando falta de cautela e participação decisiva na consumação do golpe.

4. Há confissão de que a contratação do empréstimo e as operações subsequentes foram realizadas pelo próprio autor em seu aparelho celular cadastrado, mediante uso de senha pessoal, sem qualquer indício de falha do sistema de segurança do banco.

5. Não há prova de vazamento de dados pela instituição financeira, sendo inviável presumir responsabilidade objetiva sem demonstração de nexos causal entre conduta do banco e o evento danoso.

6. Configura-se fortuito externo decorrente de fraude praticada por terceiro, aliado à culpa exclusiva do consumidor, o que rompe o nexos causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira à luz do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; art. 14, §3º, II. CPC, art. 355, I; art. 487, I; art. 85, §2º e §11; art. 98, §3º. RITJ/SP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, REsp 2.832/RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, 4ª T., j. 14.08.1990; STF, RE 101.171/8-SP, RTJ 115/789; TJSP, Apelação 1032671-16.2023.8.26.0564, Rel. Israel Góes dos Anjos, j. 25.03.2024; TJSP, Apelação 1002414-74.2023.8.26.0348, Rel. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, j. 27.09.2023; STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodruigero Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 05.12.2023.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"VANDERLEI LOPES DA SILVA, qualificado nos autos, ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais em face BANCO BRADESCO S/A, também qualificado, aduzindo, em síntese, que foi vítima de um golpe do falso empréstimo. Narra que os fraudadores entraram em contato através do telefone e se identificaram como funcionários do banco réu, alegando que um empréstimo não reconhecido havia sido realizado em sua conta bancária e solicitaram alguns procedimentos e transferência de valores que foram realizadas pelo autor. Afirma, ainda, que constatou a existência de descontos indevidos decorrentes de um empréstimo fraudulento. Por tais motivos, requereu a restituição dos valores debitados e transferidos de sua conta, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/16). Com a inicial, vieram documentos (fls. 17/26).

Foi indeferida a tutela pleiteada e a gratuidade processual foi concedida ao autor (fls. 38/41).

Devidamente citado (fls. 55), o banco réu apresentou contestação às fls. 85/130, oportunidade em que aduziu, em suma, inexistência de ato ilícito e culpa exclusiva do consumidor, uma vez que a parte autora deu causa ao fato narrado ao fornecer seus dados a terceiros. Afirmou que a parte autora fragilizou seus dados de segurança, motivo pelo qual se trata de causa excludente de responsabilidade do banco réu. Por fim, impugnou o pleito de indenização por danos morais e requereu a improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 75/114).

Réplica às fls. 1618/144.

Após, instadas as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir, o réu requereu a produção de prova documental (fls. 149/150) e o autor postulou pela produção de prova testemunhal, documental e pericial (fls. 151/156).

É o Relatório. Fundamento e Decido.

Passo ao julgamento antecipado da lide, uma vez que a questão é eminentemente de direito, sendo suficientes as provas documentais que já instruem os autos (artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil).

De tal sorte, Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz, e não mera faculdade, assim proceder (STJ, 4ª T., REsp. 2.832 RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 14.8.90, DJU 17.9.90, p. 9.513; no mesmo sentido, RSTJ 102/500 e RT 782/302).

Já decidiu o Excelso Pretório que a necessidade da produção da prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do magistrado (RE 101.171/8-SP, in RTJ 115/789).

No mérito, os pedidos são improcedentes.

Trata-se de ação ajuizada por Vanderlei Lopes da Silva em face de Banco Bradesco S/A, pretendendo, em suma, a declaração de inexistência do débito, a restituição dos valores indevidamente debitados, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Inicialmente, cumpre esclarecer que o caso está sujeito às regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor. A autora é hipossuficiente na relação, devendo ser facilitada a defesa dos seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Pois bem, incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude. A controvérsia dos autos reside quanto à existência de falha do réu, o que teria facilitado o golpe praticado por terceiros de má-fé, bem como a responsabilidade da instituição financeira em indenizar a parte autora pelos danos sofridos.

O réu, por sua vez, nega que tenha ocorrido falha de prestação de serviços,

sustentando a concorrência da cliente para o êxito do golpe praticado pelos criminosos, uma vez que não agiu com a prudência necessária.

Na verdade, conforme depreende-se do conjunto probatório acostado aos autos, a parte autora foi vítima de fraude, que ocorreu com sua própria colaboração e fora das dependências do réu, que, por sua vez, não tem o dever de garantir a segurança pública.

Com efeito, reputo que o autor agiu sem os cuidados e atenção necessários à situação, fornecendo informações e efetuando transferências bancárias a um terceiro desconhecido.

Outrossim, conforme narrado na exordial, o autor, induzida pelo fraudador, seguiu as orientações que lhe foram passadas e forneceu dados e efetuou as transferências impugnadas, ocasionando o dano narrado.

Assim, não se observa qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira, não estando caracterizado o fortuito interno.

Trata-se, pois, de hipótese de exclusão da responsabilidade do banco réu, em decorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, é o entendimento:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - Golpe da falsa central de atendimento - Autor que, após receber mensagem supostamente enviada pelo banco réu, entrou em contato com criminosos e, seguindo suas orientações, realizou duas transferências via "pix" - Sentença que julgou procedentes os pedidos - Pretensão do réu de reforma

- **ADMISSIBILIDADE:** Autor realizou as transações mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível1032671-16.2023.8.26.0564; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2024; Data de Registro: 25/03/2024)

Apelação. Contrato bancário. Golpe do SMS. Ausência de falha na prestação dos serviços e de responsabilidade da instituição financeira. Golpe aplicado por terceiro que não possui relação com o banco. Comprovada a culpa exclusiva do autor por negligência. Art. 14, §3º, II, do CDC. Improcedência da ação mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002414-74.2023.8.26.0348; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Assim, não havendo falha na prestação de serviço do banco réu, não há que se acolher a pretensão da autora.

Diante do exposto e o mais que dos autos consta, **JULGO IMPROCEDENTE** a presente ação, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, e, em consequência, extingo o feito com resolução de mérito.

Condeno, diante da sucumbência, a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária, que fixo em 10% sobre o valor atribuído à causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida (art. 98, §3º, do CPC)."

Ressalta-se que, apesar de o autor alegar que o golpe foi praticado mediante o vazamento de dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induziu a erro, não há, no presente caso, absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor.

Ao que tudo indica, o autor na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum

vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições financeiras. Se a pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas, a entregar suas senhas e a ela mesma realizar transações no seu aplicativo bancário que favorecem terceiros.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autor, pois ele confessou ter realizado as transferências (fl. 3), sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento.

Ainda, os documentos apresentados pela requerida em sua contestação, que presumem-se verdadeiros porque não foram especificamente impugnados pelo autor em réplica, indicam que foi o próprio autor quem contratou o empréstimo através do aplicativo bancários instalado no seu celular, fornecendo a sua senha e confirmando a contratação (fls. 101/104).

Se foi o próprio autor que contratou o empréstimo e realizou as transferências do seu próprio celular que já estava cadastrado como seguro na plataforma bancária, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações.

Assim, não há que se falar em nulidade do contrato ou em responsabilização do banco por danos materiais ou morais, pois não houve nenhuma falha na prestação de serviço pela instituição financeira. Há culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodrigues Claviso; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)." (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora