



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000817-25.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante JONATHAN KLEBER MELO RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000817-25.2025.8.26.0405

Apelante/Autor: JONATHAN KLEBER MELO RODRIGUES

Apelados/Réu: BANCO BRADESCO S.A

Origem: Comarca de Osasco – 1ª Vara Cível

Juiz: Dr. Rubens Pedreiro Lopes

Voto nº 4.132

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central telefônica. R. sentença de improcedência.

Inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pelo autor e o serviço prestado pelo réu. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática com o autor. Inviabilidade de se dizer que tenha sido fornecida qualquer informação pessoal ou ocorrido vazamento de dados por parte do réu. Concretização de uma única transação, via PIX, que se realiza de forma imediata. Ausência de maior esclarecimento acerca da exata dinâmica e do procedimento realizado pelo autor, sob a orientação do terceiro. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira na qual mantida a conta.

R. sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **JONATHAN KLEBER MELO RODRIGUES** nos autos da **ação de indenização por danos materiais e morais** que moveu em face do **BANCO BRADESCO S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de improcedência de folhas 165/171, contou o dispositivo com a seguinte redação:

Isto posto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade, se o caso. Caso haja interposição de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias (artigo 1.010, §1º, do Código de Processo Civil) e após, certificado o necessário, com as nossas homenagens, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (artigo 1.010, §3º, do Código de Processo Civil).

Inconformado, apela o autor a alegar tratar-se de hipótese de responsabilidade objetiva do réu pelos danos sofridos, não havendo que se falar em fortuito externo, mas sim interno, tendo em vista o vazamento de informações pessoais suas. Pugna pela reforma (folhas 174/187).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 190/290, a defender o recorrido, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

Encontram-se presentes os requisitos necessários ao conhecimento do recurso, uma vez que foi interposto tempestivamente e o recorrente é beneficiário da gratuidade, razão pela qual não se faz necessário o recolhimento do preparo (folhas 98/99).

A irresignação manifestada não merece acolhida.

Com efeito não é possível reconhecer a responsabilidade do réu, mantenedor da conta de titularidade do autor, pela infeliz experiência por este enfrentada, nem mesmo parcialmente.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone, indicando que estariam sendo realizadas transações nas contas deles.

Trata-se de procedimento conhecido como “*phishing*”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Assustados quando recebem suposta mensagem de instituição com a qual efetivamente trabalham, os clientes estabelecem o contato e são induzidos pelo fraudador a adotar supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso ao aparelho telefônico e à conta pessoal, realizando aquele, então, as transações desejadas. Isso quando

as transações não se concretizam através da própria vítima.

Não se olvida que, conforme bem pontuou o Culto Magistrado, ao que consta ocorreu também o denominado “spoofing”, que permitiu ao estelionatário “espelhar” o número de telefone do qual realiza a ligação, fazendo o identificador da vítima entender que se trataria do número oficial da Instituição Financeira, gerando maior confiança daquela. Mas ao réu não pode ser imputada qualquer responsabilidade por tal proceder.

Inicialmente, importante considerar que o autor nem mesmo esclareceu a real dinâmica do incidente na petição inicial, obviamente de forma deliberada.

E a documentação que apresentou traz informações contraditórias.

Quando da lavratura do Boletim de Ocorrência, logo após os fatos, informou a que a tela do aparelho celular teria ficado vermelha, com a mensagem de que a “conta estava conectava a outro aparelho” (folha 21). Posteriormente, ao impugnar a transação perante o Banco, disse que após atender a ligação do terceiro a tela do seu celular teria ficado vermelha e com mensagem de que “a conta estava sendo fraudada” (folha 20).

Obviamente a transação impugnada não se concretizou sem que o autor tenha adotado qualquer providência, apenas por ter atendido à ligação telefônica, como pretende fazer crer.

Convenientemente, como dito, omitiu deliberadamente a exposição da dinâmica dos fatos e os procedimentos que adotou, em atendimento ao contato do estelionatário.

A experiência demonstra que em hipóteses tais findou por conceder acesso ao seu aparelho através dos comandos fornecidos pelo criminoso, seja através do acesso de algum link enviado ou do próprio fornecimento de senhas e informações pessoais.

Não há qualquer indício de contato realizado com o autor por preposto do réu, seja antes ou durante a prática do golpe.

Inviável dizer, também, que o réu tenha ensejado a obtenção pelos criminosos de informações pessoais do autor, tratando-se de mera especulação desvinculada de qualquer elemento concreto.

Durante a ligação e os procedimentos que realizou em atendimento aos comandos do fraudador (não explicitados, como mencionado), o autor não confirmou diretamente em seu celular se havia alguma transação suspeita em sua conta, e tampouco tomou a iniciativa de realizar pessoalmente o contato com o setor de segurança do réu, admitindo sem maior cautela que a ligação recebida era oriunda dele.

Ao providenciar a elaboração do boletim de ocorrência de folhas 21/24, o autor esclareceu:

“(…) Me ligara, alegando ser do banco, e a tela do meu celular ficou vermelho dizendo que minha conta está conectado a outra celular, e quando fui ver o saldo, sacaram todo meu dinheiro.” (sic)

Assim, depreende-se que possuía acesso ao aplicativo do Banco,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrando ter realizado alguma operação através dele, sem explicitá-la para não restar evidente ainda mais a sua responsabilidade.

Assim, vê-se que através justamente de tais procedimentos, que a parte autora preferiu, por motivos óbvios, não pormenorizar, foi possível a prática do golpe.

Qualquer cidadão médio que se utiliza de serviços bancários pela internet, sem maior dificuldade alcança todos os passos que foram realizados, ainda que a parte autora não tenha fornecido todos os detalhes.

A suposta reinstalação do aplicativo do banco (se é que isso que foi feito) é sempre realizada através de link enviado ao cliente, sendo que na verdade acaba baixando um “aplicativo espião” que dá acesso externo ao aparelho telefônico, ensejando a realização de transações pelo fraudador.

A gravidade da situação que é relatada pelo fraudador, sem dúvida alguma, leva pânico ao correntista, que tem dificuldades até mesmo para verificar situações óbvias. O réu, de todo modo, não pode ser responsabilizado por tal circunstância.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da parte autora, muito pelo contrário conforme já exposto.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi o que ensejou a concretização do crime, já que, mesmo com a notícia de tantos crimes cibernéticos que vêm sendo praticados há anos, sem qualquer cautela acreditou em contato recebido por terceira pessoa que se disse preposta do réu.

Deixou-se facilmente ludibriar pela referida terceira, ensejando a concretização das transações.

Note-se, inclusive, que tanto não tinham os criminosos acesso à conta da parte autora, tendo sido os procedimentos que ela adotou que ensejou a transação (única e via PIX – de forma imediata), que se o tivessem sequer precisariam realizar o contato para a prática do crime, solicitando a instalação do “aplicativo espião” ou qualquer outro procedimento que tenha sido adotado, que ensejou a confirmação da transação.

É notório, repita-se, que a parte-autora agiu com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange ao não fornecimento de informações bancárias por telefone ou canais não oficiais de comunicação, em razão do alto volume de golpes financeiros perpetrados.

Faltou à parte autora o devido cuidado na análise das informações fornecidas pelo suposto funcionário da instituição financeira, sendo que através de simples análise do extrato de sua conta, no início do contato, poderia verificar que não havia notícia da suposta transação em sua conta. Ela mesma é quem acabou, por seguir os comandos do criminoso, por ensejar a sua concretização.

Indiscutível a responsabilidade do autor, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu, por não ter observado, por exemplo, o perfil de utilização da

conta pela parte autora, que nem mesmo se alega, inclusive.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

Foi realizada uma única transação no dia 28 de novembro de 2024 (R\$ 3.425,00 – folha 141), a qual, ainda que um pouco elevada, não era demasiadamente excessiva. Tal transação, inclusive, não se afasta por completo da movimentação da conta pelo autor, como se vê por exemplo das transações anteriores realizadas especialmente entre os dias 18 e 21 de novembro de 2024, que ultrapassaram a quantia de R\$ 10.000,00, através do extrato de folhas 138/140.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pelo autor, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas mínimas e fiar-se na alegação de terceiro desconhecido, no sentido de que seria representante do réu.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

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.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste sentido:

Apelação – Ação indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Recurso dos autores, pai e filho. Golpe da falsa central de atendimento e instalação de aplicativo – Fraude mediante realização de duas transferências via Pix para terceiro, totalizando R\$ 59.978,00. Fundo fático – Coautor H.N. que recebeu ligação em seu celular, proveniente de número supostamente pertencente ao corréu Bradesco – Informado acerca de uma possível fraude em sua conta, foi orientado a transferir os valores que ali possuía para seu filho, também coautor, e posteriormente para terceiro. Corréu Bradesco – Realização de duas transações na conta mantida pelo coautor H.N., no valor de R\$ 59.978,00 – Ausência de responsabilidade da instituição financeira, eis que as transferências foram realizadas unicamente do genitor para seu filho – Inexistência de falha na prestação dos serviços. Corréu Nu Pagamentos – Conta mantida pelo coautor C.T.N. – Após receber o dinheiro enviado por seu pai, foram realizadas duas transferências para terceiro, no valor de R\$ 59.978,00 – Conta bancária que não possuía movimentações há seis meses – Notório descompasso com o perfil de movimentação da conta bancária do consumidor – Corréu que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações – Responsabilidade do réu Nu Pagamentos caracterizada. Culpa concorrente – Circunstâncias, todavia, que se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adequam apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor – Autores que não adotaram as precauções mínimas necessárias, pois o evento danoso foi por eles próprios facilitado, convencidos pelo enredo criado pelos fraudadores – Conduta descuidada dos autores, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições financeiras nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, devendo o corréu Nu Pagamentos arcar com 50% do prejuízo ocorrido. Corré Cora Sociedade de Crédito – Instituição financeira em que a conta destinatária dos valores, pertencente ao terceiro, era mantida – Ausentes indícios mínimos de falha na prestação dos serviços por parte desta corré – Responsabilidade não caracterizada. Danos morais – Inocorrência – Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade, especialmente considerando a concorrência de culpa dos autores. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000935-87.2024.8.26.0032; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Empréstimo e transferências bancárias não reconhecidas – Incidência do CDC, artigo 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II – Operações impugnadas que foram efetuadas via internet banking, mediante inserção de login e senha pessoal – Ausência de prova de prestação de serviço defeituoso ou de fraude – Fortuito interno não caracterizado, obstando incidência da Súmula STJ 479 – Dano moral inexistente – Ação improcedente – Parte ativa que arca com os ônus do decaimento – Sentença substituída – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1041917-10.2022.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor atualização da ação, observada a gratuidade concedida.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)