



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000066335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000825-21.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante LARISSA TANY BALDINI CHAGAS ORRIOS, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 9776

Apelação nº 1000825-21.2025.8.26.0625

Apelante: Larissa Tany Baldini Chagas Orrios

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Taubaté

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Golpe do falso funcionário. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Descabimento.

PRELIMINAR: Cerceamento de defesa em razão da necessidade de produção de prova pericial. Rejeição. Perícia desnecessária. Documentação juntada aos autos suficiente para a resolução da lide. Juiz que é o destinatário da prova e pode indeferir as que reputar desnecessárias.

MÉRITO. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ e art. 14, do CDC). Autora que, após contato telefônico de supostos funcionários do banco, realiza transferência de valores a terceiro estranho à relação jurídica. Ausência de nexos causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado pela autora. Inexistência de falha na prestação de serviço. Culpa exclusiva da vítima. Fortuito externo caracterizado. Inexistência de falha sistêmica, vazamento de dados ou irregularidade atribuível ao banco. Excludente de responsabilidade. Precedentes do TJSP. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 243/248 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora alega, preliminarmente, a

ocorrência de cerceamento de defesa em razão do indeferimento da produção de prova técnica (perícia no aplicativo bancário e no aparelho celular). No mérito, defende a responsabilidade objetivo do banco, pontuando, ainda, eventual vazamento de dados e a consequente falha na prestação dos serviços do réu.

Assim, requer a nulidade da r. sentença, determinando o retorno dos autos a primeira instância para a regular instrução probatória. Subsidiariamente, requer a declaração de inexistência dos contratos de empréstimo, com a restituição em dobro dos valores descontados, sem prejuízo da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo às fls. 390/391 e resposta às fls. 291/318.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por meio do qual a autora alega que em 28/10/2024, recebeu ligação do banco questionando se reconhecia um depósito em sua conta. Após negar, recebeu nova ligação de pessoa que se identificou como gerente do banco, informando que o valor de R\$ 29.499,00 corresponderia a um empréstimo supostamente contratado pela própria autora, ainda pendente de confirmação.

Acreditando estar tratando com funcionário do banco e desejando devolver o valor, a autora seguiu orientações enviadas via WhatsApp, realizando PIX de R\$ 28.460,86, além de R\$ 1.052,17 de saldo próprio, para terceiro indicado na conversa. Descobriu posteriormente tratar-se de golpe, pois as parcelas do empréstimo continuaram sendo descontadas de sua conta pelo banco réu.

Considerando a ausência de falha na prestação de serviços do réu, o D. Magistrado julgou os pedidos improcedentes, condenando a autora ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

De proêmio, rejeito a preliminar arguida.

Isso porque, a resolução da controvérsia apresentada nos autos independe da produção de prova pericial, na medida em que a análise dos documentos juntados aos autos é suficiente para o julgamento da lide.

O juiz, na qualidade de destinatário das provas, é dado

apreciar o pedido de produção de prova com base no que entende necessário para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional.

Acerca do tema, entende o Superior Tribunal de Justiça: “*Não consubstancia cerceamento de defesa o indeferimento de produção de determinada prova, na hipótese do magistrado, destinatário desta, a considerar despicienda para o deslinde da controvérsia sendo que, ademais, o entendimento esposado pelo Tribunal de origem baseou-se na análise do conjunto probatório carreado aos autos*” (STJ, Resp. n. 1.037.819/MT, Terceira Turma, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 23.02.10).

Afasto, pois, a preliminar arguida.

No mérito, impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor: “*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. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.*” (g.n.)

Ademais, as instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ: “*As*

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido pela autora em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras.** Trata-se de culpa exclusiva da própria consumidora e de terceiros, na medida em que **a autora praticou os atos requeridos pelos estelionatários sem qualquer ingerência do Banco,** ocasionando o prejuízo narrado nos autos, conforme bem registrado na r. sentença:

“A autora, orientada pelos terceiros fraudadores, realizou as operações bancárias ultrapassando todas as barreiras de segurança. Segundo se extrai dos documentos de pp. 177/179, 182 e 196, ela efetuou login no aplicativo do banco; realizou a autenticação com o uso de senha pessoal através do dispositivo móvel de IP n. 177.162.115.63; e realizou os empréstimos nos valores de R\$ 3.000,00 e de R\$ 25.460,86; A propósito, essa constatação afasta a alegação dela de que o réu havia “inserido, sem sua anuência, um valor em sua conta bancária R\$ 28.460,86” (p. 6). Na sequência, ela promoveu a transferência, via PIX, da quantia total de R\$ 29.499,00 para uma pessoa natural desconhecida (p. 32), e não para o réu, como afirmou na p. 6.”

Acresça-se que, recebido o crédito em conta, **deveria a autora procurar os canais oficiais de atendimento** ao cliente e proceder com a devolução da quantia, o que não aconteceu.

Os prejuízos sofridos pela autora, portanto, em nada se relacionam com a atividade bancária desenvolvida pelos requeridos, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – **Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação da falsa central de atendimento** – Autor seguiu as orientações do falsário sobre eventual fraude em sua conta – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – 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** – **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 – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1088125-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 07/02/2024) g.n.

Inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – "Golpe da falsa central de atendimento" – **Recebimento de suposta mensagem da instituição financeira, que informa a contratação de empréstimo (não reconhecido pela parte) e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima direcionada à falsa central de atendimento**, disponibilizando informações sigilosas – Movimentações bancárias posteriormente não reconhecidas – Comunicação ao banco após os eventos descritos – **Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade do réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Fortuito externo – Prévia análise do perfil do usuário – Conduta que caracteriza mera liberalidade – Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000924-22.2022.8.26.0681; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado; Foro de Louveira - Vara Única; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 07/02/2024) g.n.

Portanto, considerando que não houve a participação comissiva ou omissiva da parte ré, tem-se que o fato é considerado **fortuito externo**, capaz de afastar sua responsabilidade, motivo pelo qual de rigor manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso** e, nos termos do art. 85, §11 do CPC, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator