



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000137214

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001232-73.2025.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante MANOEL COSTA DA SILVA, são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO COOPERATIVO SICRED 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), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 54529
APEL. N° : 1001232-73.2025.8.26.0157
COMARCA: CUBATÃO - 1ª VARA
APTE. : MANOEL COSTA DA SILVA
APDOS. : BANCO BRADESCO S/A E OUTRO
JUIZ PROLATOR: RODRIGO DE MOURA JACOB

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS – FRAUDE - I – Sentença de improcedência – Recurso do autor – II – Relação de consumo caracterizada – Autor que foi contatado por terceiro desconhecido e, seguindo estritamente suas orientações, permitiu o acesso de sua conta corrente pelos golpistas - Autor que deveria ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o réu Banco Bradesco por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele – Réu Banco Bradesco que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu Banco Bradesco com a fraude perpetrada pelo terceiro – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa do próprio autor, que faltou com seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III – Autor que também pretende responsabilizar o réu Banco Sicredi pela negligência no ato de abertura de conta bancária, aduzindo que este contribuiu para a concretização do dano, ao permitir abertura e movimentação da conta utilizada para recebimento de quantias oriundas de golpe – Inexistência de indícios de irregularidades na abertura da conta do beneficiário do depósito – Ausência de nexo de causalidade entre a conduta do réu Banco Sicredi e o prejuízo suportado pelo autor – Precedentes - Ação improcedente - Sentença mantida – IV - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação – Apelo improvido.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelo do autor em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos materiais e morais.

Sustenta o apelante que o golpista possuía acesso a dados privados. Alega que, diante do cenário de verossimilhança construído pelo fraudador, com base em informações privilegiadas, não tinha como desconfiar de suas solicitações. Aduz que inexiste qualquer cláusula excludente de responsabilização. Assevera a falha na prestação dos serviços bancários. Afirma que o apelado Banco Sicredi também possui responsabilidade pelos fatos narrados nos autos. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 353/366).

Contrarrrazões do Banco Bradesco S/A e do Banco Sicredi S/A, respectivamente, às fls. 373/405 e 406/420.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos materiais e morais, movida por Manoel Costa da Silva, ora apelante, em face de Banco Bradesco S/A e Banco Sicredi S/A, ora apelados.

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. Juiz "a quo" pela inexistência de falha na prestação dos serviços, em razão da culpa exclusiva da vítima. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 344/348).

Contra esta decisão insurge-se o autor, ora apelante.

A *priori*, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos arts. 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte dos bancos réus, que teria ensejado os danos causados ao autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que tenham as instituições financeiras rés concorrido para prática do evento danoso.

Neste sentido, acertadamente, assim constou da r. sentença (fls. 346/347):

"(...). No presente feito o autor confessou na inicial que após as confirmações de seus dados pessoais, e inclusive a alteração da categoria "Exclusive" para "Prime" forneceu via telefone sua chave de segurança do aplicativo do banco, algo um tanto inaceitável, pois todos os dias é veiculado sobre golpes.

Portanto, o banco não teve conduta alguma e sim o autor que simplesmente sem qualquer cautela enviou dados sigilosos para criminosos que possibilitou a realização do Pix e a contratação do empréstimo em seu nome.

Ademais, o banco não pode impedir realização de pix.

O Banco seria responsabilizado caso os criminosos realizassem as operações fraudulentas sem qualquer intervenção do autor.

Houve culpa exclusiva da vítima, já que esta não agiu com as cautelas mínimas tão conhecidas e divulgadas pela mídia."

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária, que não participou da fraude, nem tinha como evitá-la.

O autor deveria, em verdade, ter agido de forma mais diligente, entrando em contato com réu Banco Bradesco apenas por meio de seus canais oficiais, que são amplamente divulgados em seu sítio eletrônico, e não estabelecer contato com número desconhecido.

No mais, como confessado pelo próprio autor, as ordens do terceiro desconhecido foram estritamente por ele seguidas.

Ademais, na hipótese dos autos, não há comprovação de conhecimento pelos fraudadores acerca de dados pessoais guardados na relação estabelecida entre as partes, uma vez que não sobreveio aos autos qualquer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prova neste sentido, de modo que não há indícios de que tenha ocorrido falha no sistema bancário, ou mesmo vazamento de informações sigilosas por parte do réu.

Pelo contrário, como narrado nos autos, o próprio autor forneceu a chave de segurança para os golpistas.

Ressalte-se, como acima já mencionado, que caberia ao autor a diligência de entrar em contato diretamente com o réu Banco Bradesco por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida.

Não tem a instituição financeira meios para evitar que o consumidor, por uma falta de cuidado grosseira, tome a iniciativa de seguir orientações de um terceiro.

Assim, no caso dos autos, a culpa é exclusiva do consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se de verdadeiro fortuito externo, que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

No presente caso, evidente não ter qualquer ato do banco réu contribuído para a fraude, que se deve ao notório descuido do autor que confiou em uma ligação telefônica realizada junto a um terceiro desconhecido, seguindo as orientações por ele passadas.

Nítida, então, a desídia do autor, que não pode ser imputada ao réu Banco Bradesco.

De tal sorte, a fraude foi perpetrada por culpa do próprio autor, que faltou com o seu dever de cuidado, na medida em que confiou em orientações passadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por terceiro desconhecido, permitindo a prática das operações fraudulentas.

A hipótese vertente, desta forma, efetivamente não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado qualquer fortuito interno em relação ao banco que pudesse indicar sua participação no evento danoso.

Ainda que a instituição financeira, como prestadora de serviços, tenha a obrigação de prevenir a ocorrência de fraudes, na hipótese em análise não se poderia exigir que esta conferisse a idoneidade da destinação do numerário, já que foi o próprio autor, ainda que induzida a erro, quem efetuou a transação.

Desta feita, não se identifica falha ou defeito na prestação de serviços pelo réu Banco Bradesco, sendo a hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Aplicável, portanto, o disposto no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, que assim dispõe:

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

II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”.

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – AUTOR VÍTIMA DE GOLPE DO APLICATIVO WHATSAPP – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS SOLICITADAS POR TERCEIRO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR – Insurgência do autor contra a sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais – Não acolhimento – Golpe realizado por terceiro em aplicativo de 'WhatsApp' – Responsabilidade dos réus não caracterizada - Improcedência da ação que era de rigor – Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.” (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1027956-05.2021.8.26.0562; Rel. Marino Neto; julgado em 24/05/2023).

“APELAÇÃO – Ação indenizatória - Golpe do whatsapp - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Transferência de valor para conta de terceiro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconhecido via PIX - Inexistência de vício de consentimento - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - Culpa exclusiva do autor configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu - Provas encartadas aos autos insuficientes - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - Inocorrência de danos morais - Precedentes - Fixação de honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido."

(TJSP; 15ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1122966-70.2022.8.26.0100; Rel. Achile Alesina; julgado em 24/05/2023).

Ainda, o autor pretende responsabilizar o réu Banco Sicredi pela negligência no ato de abertura da conta bancária, aduzindo que este contribuiu para a concretização do dano, ao permitir abertura e movimentação da conta utilizada para recebimento de quantias oriundas de golpe.

Como sabido, a casa bancária tem o dever de zelar pela segurança de todos os usuários de seus serviços, bem como dos valores mantidos sob sua custódia, respondendo objetivamente pelos danos causados aos consumidores e ao seu patrimônio, na forma do art. 14, §1º, do CDC, pela teoria do risco da atividade profissional por ela desenvolvida.

Na espécie, porém, não restou evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do réu Banco Sicredi e o prejuízo suportado pelo autor. Com efeito, a instituição ré não teve qualquer participação na transação realizada entre o autor e o suposto estelionatário, não havendo que se falar em falha na prestação do serviço ou mesmo fortuito interno.

Consoante se extrai dos autos, a conta bancária destinatária do produto da fraude foi aberta junto à instituição financeira, porém tal fato não acarreta qualquer espécie de concorrência sua na fraude perpetrada por terceiro.

Além disso, como visto alhures, se o autor não adotou cautela mínima, permitindo a realização do negócio, seria contrassenso imputar ao réu Banco Sicredi a obrigação de prontamente adotar qualquer medida restritiva com relação a operação e ao correntista.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, não se olvida da existência de Resoluções do Bacen que impõem regramento específico sobre a abertura de contas e a obrigatoriedade de monitoramento com o fito de evitar práticas ilícitas ou fraudulentas.

Entretanto, inexistem nos autos indícios de irregularidades na abertura da conta do beneficiário do depósito. Da detida análise dos elementos constantes dos autos, não se verifica qualquer prova de que o réu Banco Sicredi teria descumprido as normas previstas nas Resoluções do Bacen.

Por conseguinte, a abertura e manutenção da conta bancária em nome de Alison Pereira da Silva não indica a prática de conduta por parte do réu Banco Sicredi que ostente nexos de causalidade com o evento narrado pelo autor na exordial e tampouco caracteriza falha no serviço prestado pelo demandado.

Entendimento diverso implicaria adotar a teoria do risco integral no que concerne à responsabilidade civil do fornecedor de serviços - não acolhida como regra pelo ordenamento jurídico pátrio - em detrimento da teoria do risco da atividade, que se coaduna com a operabilidade das excludentes do nexo causal, a depender das características do caso concreto.

Desta feita, também não se identifica falha ou defeito na prestação de serviços pelo réu Banco Sicredi, sendo a hipótese de culpa exclusiva do consumidor, como acima já esclarecido.

Sobre o tema, veja-se o entendimento deste Egrégio TJSP:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios. 2. A autora alega falha de segurança e má prestação de serviços pelos réus, responsabilizando-os pelos danos sofridos. II. Questão em discussão 3. **A questão em discussão é se os réus são responsáveis pela devolução dos valores transferidos, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva da autora. III. Razões de decidir 4. A sentença reconheceu a culpa exclusiva da autora, afastando a**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade dos réus, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. **A autora não demonstrou qualquer prova da participação dos réus nas operações contestadas, tendo realizado as transferências de forma voluntária.** 6. **A jurisprudência é pacífica em afirmar que a responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela culpa exclusiva da vítima.** IV. Dispositivo e tese 7. Nega-se provimento ao recurso, mantendo a sentença por seus próprios fundamentos. 8. Tese de julgamento: **"A responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela culpa exclusiva da vítima, não havendo comprovação de falha na prestação de serviços."** Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: CDC, art. 14, §3º; TJSP, Apelação Cível 1008822-37.2023.8.26.0007, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 15.03.2024" (TJSP; Apelação Cível 1047208-97.2023.8.26.0602; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

"INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. DANO MORAL. GOLPE DA VENDA "ON LINE". CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. OCORRÊNCIA. Contexto probatório a demonstrar a inexistência de falha na prestação dos serviços prestados pela ré. Autor que depositou voluntariamente na conta de terceiro fraudador soma em dinheiro, sem tomar a cautela de conferir em sua conta se, efetivamente, havia lhe sido depositado o valor da venda do automóvel. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Desídia do autor que contribuiu de forma decisiva para a eclosão da fraude a que foi submetido. A incúria do consumidor em não confirmar, de modo efetivo, sua conta e verificar se o valor do negócio havia lhe sido depositado, foi determinante para o prejuízo reclamado na hipótese. Tivesse o cuidado de conferir sua conta antes de proceder à transferência do numerário, a ação do terceiro fraudador seria inócua. Inexistência de falha da instituição financeira, por aplicação do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença de improcedência mantida. Apelação não provida" (TJSP; Apelação Cível 1013547-73.2022.8.26.0405; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2023; Data de Registro: 19/07/2023).

"INDENIZATÓRIA - Transferências para terceiro, via pix - Fraude - Improcedência - Inconformismo - Autora que agiu sem as devidas cautelas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionando as transferências de quantias para terceiro/ fraudador - Culpa exclusiva da vítima - Aplicação da regra do art.85, §11, do CPC - Sentença mantida - Recurso não provido" (TJSP; Apelação Cível 1004528-31.2021.8.26.0291; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaboticabal - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023).

No mesmo sentido, esta Colenda 24ª Câmara de Direito Privado:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Golpe do falso escritório de advocacia - Autora que transferiu valores a fraudadores para receber suposto crédito de precatório - Autora que atribui ao banco réu responsabilidade pelos danos por ela sofridos, devido à fraude praticada por terceiros, considerando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Inadmissibilidade - Na espécie, ficou caracterizada culpa exclusiva da autora, pois esta efetuou transferências bancárias a pessoas desconhecidas, por sua conta e risco, sem as devidas cautelas - Ausência de nexos causal - Sentença de improcedência da ação mantida - Recurso improvido. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS - Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil - Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado atribuído à causa, majorados para 15% (quinze por cento), cuja exigibilidade está suspensa, nos termos do art. 98, § 3º do CPC, em razão do benefício da gratuidade da justiça concedido à autora. RECURSO IMPROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1008332-17.2024.8.26.0577; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025).

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade aos bancos réus, uma vez que o golpe aconteceu de forma totalmente alheia à intervenção dos prepostos do fornecedor ou de seus intermediários.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença, tal como lançada.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da condenação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator