



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000277440**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001296-94.2023.8.26.0370, da Comarca de Monte Azul Paulista, em que é apelante EUNICE PEREIRA DO VALE GARCIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**LUIZ ARCURI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.450

Apelação: 1001296-94.2023.8.26.0370 – São José do Rio Preto

Apelante: Eunice Pereira do Vale Garcia

Apelado: Banco Bradesco S.A.

Juiz sentenciante: Ayman Ramadan

---

**CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. ENGENHARIA SOCIAL.** Hipótese em que houve realização em sequência de empréstimo e pagamentos de boletos pela autora, após ligação dos fraudadores, ocorrendo hipótese de engenharia social. Exame das circunstâncias do caso concreto. Transações realizadas com utilização de dados pessoais da parte consumidora, incluindo login, senha e token. Não caracterizado o fortuito interno, não havendo elementos, ademais, para afastar a conclusão de culpa exclusiva do consumidor e do terceiro. Incidência ao caso das normas do CDC que não leva a conclusão diversa. Não incidência do entendimento da Súmula 479 do STJ, por não se tratar de fortuito interno. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido.

- I -

Na r. sentença às fls. 282/286, cujo relatório adoto, foram  *julgados improcedentes*  os pedidos desta ação movida por **EUNICE PEREIRA DO VALE GARCIA** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, em que se visa a nulidade de contrato de empréstimo e a condenação do réu ao pagamento de danos materiais e morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada com essa decisão, interpôs recurso a autora, alegando, em suma, que houve falha no sistema do banco réu que não tomou as medidas necessárias para garantir a autenticidade na contratação, e que deve ser observada também a vulnerabilidade da pessoa idosa (fls. 289/317).

Contrarrazões do banco réu às fls. 322/332, impugnando, preliminarmente, os benefícios da justiça gratuita deferidos à autora, no mérito, pugnou pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Primeiramente, quanto à impugnação à justiça gratuita, não assiste razão ao réu, pois o pedido já foi devidamente analisado pelo r. Juízo *a quo*, estando suficientemente demonstrada, pelos documentos dos autos, a alegada situação financeira. Portanto, não há necessidade de recolhimento do preparo recursal, estando presentes os requisitos de admissibilidade do recurso de apelação.

Trata-se de ação em que se visa à anulação de contrato de empréstimo e à reparação de danos materiais e morais.

Como se extrai da descrição dos fatos no boletim de ocorrência (fls. 29/30), a autora foi vítima de fraude praticada por meio de *engenharia social*.

No dia 4/7/2023, a autora recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária da central do banco réu, informando que um empréstimo consignado havia sido



creditado em sua conta corrente.

Durante a ligação, foi orientada de que, caso não reconhecesse a contratação, deveria restituir o valor à instituição financeira por meio de dois boletos bancários que seriam enviados por meio de mensagem.

A autora, acreditando na informação, realizou os pagamentos dos boletos recebidos.

Após consumadas as operações, registrou o fato em boletim de ocorrência (fls. 29/30).

Como se extrai dos inúmeros processos com objeto similar ao presente, por meio de engenharia social, os fraudadores conseguem enganar as vítimas, levando a realizarem operações sequenciais, como se infere do caso concreto.

A contratação do empréstimo em questão foi realizada por meio eletrônico, o que depende, em tese, de login, senha, token do consumidor.

Em sua contestação, o réu acostou às fls. 164/187 os “logs” de acesso e lançamento manual dos dados das transações realizadas.

Não há evidências de falha na prestação do serviço por parte do banco réu, restando comprovado que oferta segurança para utilização do serviço bancário de forma on-line.

Consta que a ligação foi recebida pela autora às

9h30min (fl. 29), enquanto a contratação do empréstimo somente ocorreu às 16h do mesmo dia (fls. 164/166).

Dessa forma, não se infere das provas dos autos que terceiros tenham realizado o empréstimo em nome da autora. Ela afirma ter seguido a orientação que lhe foi passada, tendo o condão de legitimar, em tese, a contratação do empréstimo.

À vista do alegado no recurso, cumpre observar que não se discute que a pessoa idosa seja mais vulnerável à prática de fraudes, como se verifica dos vários processos com objeto similar em andamento, mas esse fato, por si só, não leva à caracterização da culpa da instituição financeira.

Nessa toada, conclui-se os danos não foram gerados por fortuito interno, afastando-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – ***g.n.***), prevalecendo a excludente de responsabilidade civil do fato de terceiro.

Respeitado entendimento em sentido diverso, não foi também demonstrado que houve vazamento de dados por parte da instituição financeira, uma vez que se trata de golpe de terceiro por meio de engenharia social, não se sabendo exatamente as informações que possa ter levado a vítima a fornecer.

Observe-se, nesse ponto, que não há dúvida que a autora foi vítima de um golpe, que sofreu um prejuízo. Não se discute o dano, mas sim outro pressuposto da responsabilidade civil, o nexo de

causalidade.

Em tais casos, assim, de engenharia social, sem que os demais elementos levem a conclusão diversa, não obstante o exposto pela ora recorrente, não se infere hipótese de *fortuito interno* para responsabilização do banco réu.

Como já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

*APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO (OLX) E PIX. Responsabilidade Civil. Autor vítima de engenharia social. Operações (empréstimos e transferências) realizadas voluntariamente pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e validação por biometria facial. Ausência de falha no sistema de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Caracterização de fortuito externo. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016053-83.2025.8.26.0577; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)*

*APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA*

*FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição do indébito e indenização por dano moral. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude perpetrada fora da esfera de controle da instituição, mediante engenharia social praticada por terceiros, que induziram o autor a realizar transferências após a contratação legítima. Operação de empréstimo regularmente contratada dentro do aplicativo mobile banking, mediante uso de credenciais pessoais do correntista (login, senha e PIN de segurança). Ausência de indícios de falha operacional, vulnerabilidade do sistema ou defeito técnico no ambiente eletrônico do banco. Inexistência de fortuito interno. Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, aptos a romper o nexo causal e afastar o dever de indenizar. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dano moral. Desconforto e aborrecimento decorrentes de conduta de terceiro criminoso, sem participação ou culpa da instituição financeira. Inexistente. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Custas, despesas processuais e honorários advocatícios integralmente atribuídos ao autor, observada a gratuidade da justiça. RECURSO DO RÉU PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005741-40.2024.8.26.0009; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª*

*Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025)*

*Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária – golpe por engenharia social (falso advogado). Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inexistência de falha na prestação de serviço. Fortuito externo. Improcedência mantida. I. Caso em exame Apelação cível interposta por Amara Célia Santos Rodrigues Alves contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A autora alegou ter sido vítima de golpe por meio de engenharia social, sendo induzida por terceiros a contrair empréstimos e a realizar transferências bancárias indevidas. Requereu a responsabilização solidária das instituições financeiras envolvidas. A sentença afastou a responsabilidade dos réus ao reconhecer a inexistência de falha na prestação de serviço e a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) definir se os bancos devem ser responsabilizados civilmente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros, falso advogado, mediante engenharia social; (ii) verificar se houve falha na segurança dos serviços bancários que justifique a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de decidir Preliminar. Em relação ao Banco Bradesco e à QI Sociedade de Crédito Direto, verifica-se ilegitimidade passiva,*

*uma vez que figuram apenas como instituições receptoras dos valores, sem demonstração de qualquer conduta comissiva ou omissiva que tenha contribuído para a concretização da fraude. Mérito. A responsabilização objetiva, em face do Banco do Brasil, contudo, exige a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com o dano alegado, o que não se verifica no caso concreto, tendo em vista que as operações bancárias foram realizadas diretamente pela autora, sem comprovação de falha no sistema de segurança do banco. A autora, embora vítima de golpe de terceiro, contribuiu diretamente para o resultado danoso ao realizar, por livre vontade, contratações e transferências de valores sem verificar a autenticidade das informações recebidas, caracterizando culpa exclusiva da vítima. Não restou comprovada qualquer anormalidade ou movimentação atípica que ensejasse a obrigação de bloqueio ou alerta por parte do banco, tampouco houve demonstração de desrespeito aos deveres contratuais ou normas de segurança bancária. A jurisprudência majoritária do TJSP afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ em casos de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor, especialmente quando não há falha sistêmica ou tecnológica imputável à instituição financeira. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. O banco recebedor de valores oriundos de fraude bancária, sem relação jurídica com a vítima e sem participação nas operações, não responde civilmente pelos danos. 2. A responsabilidade objetiva da instituição financeira*

*depende da comprovação de falha na prestação do serviço e do nexó causal com o prejuízo. 3. A realização voluntária de operações bancárias por parte do consumidor, ainda que induzido em erro por terceiros, caracteriza culpa exclusiva da vítima quando ausente falha sistêmica ou anormalidade detectável pelo banco. 4. A Súmula 479 do STJ não se aplica em casos de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, 14, §1º e §3º, II; CPC/2015, arts. 373, I e II, e 1.026, §2º. Jurisprudência relevante: STJ - AgInt no AREsp: 2653859 SC 2024/0194032-0, Relator.: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 21/10/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 04/11/2024; STJ - AgInt no AREsp: 2465544 DF 2023/0305662-0, Relator.: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 13/05/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/05/2024); STJ - REsp: 2046026 RJ 2022/0216413-5, Relator.: NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/06/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/06/2023) (TJSP; Apelação Cível 1003426-08.2025.8.26.0590; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)*

Além disso, a incidência ao caso das normas do Código de Defesa do Consumidor não leva a conclusão diversa.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nos termos do art. 14 do CDC, se não afastada a culpa exclusiva do consumidor e do terceiro, o que decorre da forma como praticado o golpe, por meio de engenharia social e sem nenhum elemento que aponte efetiva falha do sistema de segurança do banco, a responsabilidade não pode ser a este atribuída.

E o banco réu produziu prova documental, aliás acima examinada, pela qual se conclui, também, pela improcedência dos pedidos desta ação.

Daí por que, não obstante o exposto pela apelante, não pode ser acolhido nenhum dos fundamentos trazidos no recurso.

Na forma do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios de sucumbência são majorados para 15% do valor da causa atualizado, observada a justiça gratuita.

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, ***nega-se provimento*** ao recurso, com majoração dos honorários na forma do art. 85, § 11 do CPC.

**LUIZ ARCURI**  
RELATOR