



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001276660

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001329-49.2024.8.26.0144, da Comarca de Conchal, em que é apelante MOACYR ROCHA, são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1001329-49.2024.8.26.0144

Apelante/Autor: MOACYR ROCHA

Apelados/Réus: BANCO BRADESCO S.A e BANCO PAN S.A

Origem: Vara Única da Comarca de Conchal/SP

Juiz: Dr. Felipe Feliz da Silveira

Voto nº 3.161

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

Cerceamento do direito de defesa. Inocorrência. Elementos constantes dos autos que eram suficientes para o julgamento, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Magistrado que é o destinatário das provas, cabendo a ele a análise da necessidade ou não da dilação probatória para a solução do litígio, devendo, inclusive, indeferir as provas inúteis ou meramente protelatórias (artigo 370, parágrafo único, também do Diploma Processual).

Inexistência de falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pelos réus. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de prepostos dos réus antes e durante a sua prática com a parte autora. Concretização de duas transações que não se mostram totalmente dissonantes do uso normal, a justificar a exigência de maior cautela na liberação pelo réu. 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.

Responsabilidade da Instituição Financeira na qual mantida as contas receptoras das quantias, via PIX, também não configurada. inexistência de ato ilícito na abertura das referidas contas. Terceira que sequer foi incluída no polo passivo, de modo a ensejar a apresentação de sua versão dos fatos. Culpa exclusiva de terceiro.

R. sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **MOACYR ROCHA** nos autos da **ação de indenização por danos materiais e morais** que move em face do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

BANCO BRADESCO S.A e do BANCO PAN S.A.

Adotado o relatório da r. sentença de improcedência de folhas 348/351, contou o dispositivo com a seguinte redação:

Em face de todo o exposto, resolvendo o mérito (CPC, art. 487, I), JULGO IMPROCEDENTE o pedido.

Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 10% sobre o valor da ação, observada a gratuidade concedida.

Inconformado, apelou o autor a sustentar, preliminarmente, a ocorrência de cerceamento do seu direito de defesa. No mérito defendeu a responsabilidade objetiva dos réus pelos danos sofridos, não sendo hipótese de fortuito externo. Pugna pela reforma (folhas 348/351).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 368/376, a defenderem os recorridos, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

O apelante se opôs ao julgamento virtual (folhas 380/381).

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 57/58).

De início, não há que se falar em cerceamento do direito de defesa, tendo sido apenas e tão somente aplicada a regra do inciso I do artigo 355 do Código de Processo Civil:

Art. 355. O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando:

I - não houver necessidade de produção de outras provas;

O juiz é o destinatário das provas, sendo que, entendendo já deter os elementos suficientes para a solução do litígio, tem o poder-dever de proferir a sentença, em respeito, inclusive, ao princípio constitucional da razoável duração do processo (celeridade):

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Por tal motivo, nos termos do artigo 370, parágrafo único, do Diploma



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Processual, cabe ao juiz indeferir as provas inúteis ou meramente protelatórias:

Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.

Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Esta a hipótese dos autos, conforme, inclusive, vem decidindo o Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL EXTRA CONTRATUAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. INEXISTÊNCIA. ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO. DANO MORAL. PEDIDO DE REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA, EM NOVO JULGAMENTO, CONHECER DO AGRAVO E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Não há cerceamento de defesa quando o julgador, ao constatar nos autos a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere pedido de produção de prova testemunhal. Cabe ao juiz decidir, motivadamente, sobre os elementos necessários à formação de seu entendimento, pois, como destinatário da prova, é livre para determinar as provas necessárias ou indeferir as inúteis ou protelatórias.

(...).

(AgInt no AREsp n. 2.681.739/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/12/2024, DJe de 20/12/2024). **Destaquei.**

Quanto ao mérito, a irresignação manifestada não merece acolhida.

Com efeito não é possível reconhecer a responsabilidade do Banco Bradesco, mantenedor da conta de titularidade do autor, pela infeliz experiência por ele 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”,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone a portadores de telefones móveis, indicando que estariam sendo realizadas transações nas contas deles.

Tamanha a aleatoriedade dos contatos que os cidadãos em geral recebem mensagens noticiando até mesmo supostas movimentações financeiras em estabelecimentos com os quais não mantém qualquer relação jurídica.

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 sobre tal proceder.

Posteriormente, como se vê através do *print* de folha 3, o atendimento prosseguiu pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. As conversas respectivas foram trazidas, convenientemente, apenas de forma parcial, não sendo possível dizer exatamente quais os procedimentos e passos que o autor, induzido pelos estelionatários, seguiu, possibilitando a conclusão das transações que não reconhece, especialmente relacionados à baixa de algum aplicativo ou acesso a link, meios usualmente utilizados por terceiros para acesso aos telefones das vítimas.

No mais, inexistente, diga-se desde logo, qualquer indício de contato realizado com o autor por preposto do réu, seja antes ou durante a prática do golpe.

Vê-se que, durante o recebimento da ligação e os procedimentos realizados em atendimento às mensagens (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, admitindo sem maior cautela que a ligação recebida era oriunda de lá.

Ao providenciar a elaboração do boletim de ocorrência de folha 24, o autor esclareceu:

“(...) Na ligação eles falaram que teria sido feito um pix e que para a realização do estorno, a vítima teria que entrar com um protocolo no aplicativo.”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, depreende-se que possuía acesso ao aplicativo do Banco, demonstrando ter realizado alguma operação através dele, sem explicitá-la. Também informou no boletim de ocorrência que apenas no dia seguinte compareceu no banco, constatando a fraude.

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.

Mas 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.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi de enorme importância para 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 ensejaram as transações, 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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.

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

Foram realizadas duas transações, no dia 07/12 (R\$ 3.200,00 e R\$ 3.520,00 – folha 35), as quais, ainda que um pouco elevadas, não eram demasiadamente excessivas. Tais transações, inclusive, não se afastam por completo da movimentação da conta pelo autor, como se vê por exemplo através do extrato de folha 36.

Inviável relacionar o cancelamento do empréstimo que teria sido contratado na ocasião (R\$ 900,00), à necessidade de reconhecimento de falha na prestação de serviços relacionada às transferências via PIX, por se tratar de transações de natureza absolutamente diversas.

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 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)

Na mesma esteira, também não se reconhece falha na prestação de serviços do corréu Banco Pan, mantenedor da conta de titularidade de “Sabrina da Silva Rodr” que recebeu as quantias via PIX.

Isto porque, não restou demonstrada irregularidade na abertura da referida conta ou qualquer outra irregularidade nas referidas transações, também a configurar o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dever de reparação pelos danos experimentados pelo autor.

Tal destinatária sequer foi incluída no polo passivo da ação, de modo a restar ensejada a apresentação de sua versão acerca dos fatos, bem como a apresentação pelo réu de documentos relacionados à abertura da conta, o que, em caso contrário, implicaria em violação ao sigilo bancário.

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

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)