



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000017620

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001482-61.2025.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante JURANDIR ALMEIDA DA SILVA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001482-61.2025.8.26.0075
Apelante: Jurandir Almeida da Silva
Apelado: Banco Bradesco S/A
Comarca: Bertioga - 1ª Vara
Juiz(a) de 1ª Instância: Juliano Santos de Lima
Voto nº 5913

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais c/c cancelamento de contratos. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de restituição dos valores. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autor que possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 657/663, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido, extinguindo o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.

Pretende o autor a reforma da sentença para alteração do julgado. Alega, em síntese, a ocorrência de falha na prestação do serviço do réu no dever de segurança das transações bancárias. Argumenta que foi induzido em erro por meio de ligação telefônica (fls. 677/696).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 732/755.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 756).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com o autor.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, consta do boletim de ocorrência de fls. 38/39 que o autor recebeu ligação telefônica de suposta preposta do banco informando a realização de um empréstimo no valor de R\$27.691,46. Ao negar a transação, foi orientado a realizar uma transferência via PIX para terceiro desconhecido, no valor de R\$9.399,12. Constatou ainda compras realizadas e não reconhecidas, causando-lhe um prejuízo superior a R\$48.000,00.

É incontroverso que o autor foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadrihar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços ao autor.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência do próprio autor, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Não é possível verificar se as transações destoavam de seu perfil, argumento sequer levantado pelo autor em seu favor.

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pelo aplicativo da instituição ré.

As medidas de segurança buscando legitimar a operação foram todas tomadas, como bem se verifica dos autos. O que acontece, em verdade, é que o autor, agindo com total descuido, legitimou o golpe.

É cediço que os bancos não realizam ligações aos consumidores nem enviam *links* para serem acessados ou aplicativos a serem instalados em aparelhos eletrônicos, ou ainda códigos a serem copiados e colados no aplicativo, tampouco solicitam transferências de valores a contas de terceiros, informações estas amplamente divulgadas em mídias pelas próprias instituições financeiras.

Destaca-se, ainda, que conforme bem apontado em sentença (fls. 659): *“Acrescente-se, ainda, que o valor do pretense estorno sequer era compatível com o valor do empréstimo, circunstância que torna ainda menos crível a situação que se colocava diante do autor que, ainda assim, cedeu à empreitada golpista.”*

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação do autor, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão do consumidor.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia do autor, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor.

Não bastasse, não há sequer alegação de que as operações impugnadas destoavam das operações normalmente realizadas pelo autor, fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso.

Aliás, é de conhecimento amplo e notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em *links* suspeitos e não fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, posto que as instituições bancárias nunca ou raramente fazem contato desta forma, ou ainda, atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Ou seja, tivesse o autor adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do consumidor contribuíram grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor

Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

A conduta do autor, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.

Nesse sentido, é o entendimento desta Turma em casos semelhantes:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a "links" fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, manutenção por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1034294-66.2021.8.26.0506; Relator (a):Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto -7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

APELAÇÃO CONTRATO BANCÁRIO GOLPE ENVOLVENDO ENVIO DE LINK E FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Pretensão de restituição de valores subtraídos da conta bancária e indenização por dano moral Sentença de parcial procedência Insurgência do banco réu Acolhimento Autor que, ao seguir orientações de terceiros, forneceu dados bancários e senha, permitindo a movimentação indevida de sua conta Operações realizadas mediante cartão com chip, senha e biometria, cumprindo os requisitos de segurança Ausência de falha nos serviços bancários Valores transacionados que não levantaram suspeitas pela instituição financeira Fortuito interno não configurado, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ Culpa exclusiva do autor evidenciada, rompendo o nexo causal Indenização por dano moral indevida Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*RECURSO PROVIDO, com inversão dos honorários sucumbências.
(TJSP; Apelação Cível 1082416-67.2021.8.26.0100; Relator (a):Inah
de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0
em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível
-12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro:
30/09/2024)*

Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida ao patrono da parte contrária para 11% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

RUI PORTO DIAS

Relator