



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000043937

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001496-61.2024.8.26.0372, da Comarca de Monte Mor, em que é apelante SIMONE TEIXEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1001496-61.2024.8.26.0372

Apelante: SIMONE TEIXEIRA SILVA

Apelado: BANCO BRADESCO S/A

Comarca: MONTE MOR

Voto n° 45257

RESPONSABILIDADE CIVIL – DECLARATÓRIA c/c DANO MATERIAL e MORAL – Golpe da “falsa central telefônica” – Recebimento de ligação de falsário que se passou por preposto do banco-réu e que culminou na transferência, pela autora, de PIX para terceiro, pretendendo, agora, ressarcimento do prejuízo em face do banco – Ação julgada improcedente por ausentes os pressupostos da responsabilidade civil – Insurgência pela autora – Descabimento – Relação de consumo que é incontroversa – Excludente de responsabilidade, contudo, que desonera o banco, que não participou, nem de forma mínima, do evento – Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC – Golpe praticado por terceiro e ratificado pela autora, que seguindo as instruções do fraudador baixou aplicativo em seu celular e ainda confessou no B.O. ter realizado o PIX para pessoa física supostamente para cancelar operações indevidas, o que por si evidenciava tratar-se de fraude – Inexistência de falha na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança, como alega – Improcedência mantida – Precedentes – Honorários recursais devidos e elevados para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade – Recurso desprovido.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de declaratória de inexistência de relação jurídica c/c pedido de indenização por dano material e moral que SIMONE TEIXEIRA AS SILVA moveu em face do BANCO BRADESCO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

S.A. e através da qual pretendia ver reconhecida a ocorrência da fraude que a vitimou após o golpe da falsa central telefônica no dia 02/04/2024 e que culminou na contratação de dois empréstimos em seu nome, baixa de aplicações e transferência via PIX no valor total desfalcado de R\$ 32.000,00 para o terceiro fraudador, aos fundamentos de que a autora confessa ter seguido todas as recomendações do meliante, baixando, inclusive, aplicativo em seu celular que permitiria, até mesmo, acesso remoto em seu aparelho, além de ter confessado no boletim de ocorrência que realizou o PIX em questão, inexistindo falha que possa ser imputada ao banco e sim culpa exclusiva da autora e do terceiro.

Por conta da sucumbência, a autora ficou condenada a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça que lhe foi concedida.

Inconformada apela esta – fls. 188/194 – pugnando, preliminarmente, pela concessão de efeito suspensivo ao recurso, o que restou concedido pela r. decisão de fls. 204 e até o julgamento do apelo.

Com relação ao mérito, reiterou a fraude que a vitimou no dia 02/04/2024 após ser contatada por quem se passou por preposto do banco informando-a de transação indevida em sua conta, quando passou a receber e seguir as orientações supostamente para cancelar a transação, baixando o "avasty Security" em seu telefone, após o que as transações contestadas (contratação de dois empréstimos, baixa de aplicações e PIX) teriam sido concretizadas.

Reitera que foram dezesseis transações em curto espaço de tempo e fora do uso regular da conta, o que por si evidencia defeito na prestação do serviço atinente ao dever de segurança, concluindo que se seguiu os procedimentos do falsário foi por conta da confiança que deposita no banco e por acreditar que os procedimentos protegeriam seus recursos.

Reitera que só tomou conhecimento do engodo quando foi alertada por um amigo sobre a possibilidade de ter sido vítima de fraude, quando acessou seu extrato e tomou conhecimento do desfalque, comunicando-se imediatamente com o seu gerente, contestando as operações, mas sem sucesso.

Reiterando a necessidade de aplicação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula 479/STJ ao caso, a fim de que os empréstimos sejam cancelados; que o banco lhe restitua a quantia de que foi despojada; arguindo que o dano moral se encontra bem evidenciado no caso e citando julgados que entende corroborarem suas teses, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, sem preparo, em face da gratuidade da justiça sob a qual a autora litiga e com resposta às fls. 198/201.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos da autora não comportam acolhida, como será demonstrado.

A despeito de se lamentar o ocorrido, não há, no caso em tela, nenhuma conduta ilícita que possa ser atribuída ao banco e que justificasse lhe impor responsabilidade pelo resultado colhido em decorrência da fraude de que foi vítima e para a qual concorreu de forma direta.

Confessou ter seguido os procedimentos que lhe eram informados pelo fraudador e, por sua atuação positiva e direta junto ao seu aplicativo bancário, inclusive com a aposição de suas credenciais de acesso e senha pessoal, acabou por realizar PIX de R\$ 32.000,00 para terceiro plenamente identificado nos autos e que não integrou a lide.

Embora pretenda gerar responsabilização do banco como se sua conta tivesse sido movimentada pelo fraudador após baixar o aplicativo malicioso que permitiria, até mesmo, o acesso remoto do aparelho, os documentos que coligiu à inicial, dentre eles o boletim de ocorrência policial, informa que foi a responsável pela realização do vultoso PIX, ainda que agisse influenciada pelo engodo.

E em nenhum momento, seja na inicial, na

réplica ou até mesmo nesse recurso, combate esse fato, como era de se esperar caso a transação tivesse sido realizada pelo fraudador e não por si, trazendo apenas repetição do quanto ocorrido naquele dia, mas que foi contraposta pelo próprio teor da narrativa do boletim de ocorrência policial que lavrou de forma presencial.

Confira-se o seguinte trecho do referido documento:

Histórico do BO

1ª Edição criada 03/04/2024 12:14 por MARCELO MASAHARU OZAWA - DEL.POL.MONTE MOR

A Polícia Civil do Estado de São Paulo, neste ato representada pela Autoridade Policial signatária, teve conhecimento através da vítima Simone Teixeira Silva, a qual noticia que possui uma conta corrente e poupança no Banco Bradesco, cuja agência é a de nº. 0403, conta nº. 18.700-3; Que em data e hora supra, recebeu uma ligação do nº. (19) 92141 2370, com o logotipo do Banco Bradesco, onde o autor se identificou como sendo atendente do Banco Bradesco e a informou que haviam realizado um empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 11.000,00 (Onze mil reais); Tendo a vítima negado ter efetuado tal empréstimo, o autor passou a dar instruções para que a mesma seguisse, a fim de cancelar a transação, visto que sua conta havia sido hackeada; Induzida pelo autor, a vítima baixou o aplicativo "Avast Security" em seu celular, onde confirmou sua senha e realizou um PIX no valor de R\$ 32.000,00 (Trinta e dois mil reais) à favor de Vitor Manoel de Lima, CPF nº. 432.073.958-21; Instituição Banco Pan; Em seguida o autor pediu que a vítima desligasse seu celular, tendo ela se negado, pois trabalha com o celular e orientado a mesma a não comentar com ninguém, pois o assunto era entre ela e a suposta instituição; Momentos seguintes a vítima comentou com um amigo, o qual lhe alertou que ela poderia ter caído num golpe. Imediatamente a mesma efetuou contato com o Banco Bradesco, através de seu aplicativo, onde foi informada que de fato, havia caído num golpe, que além do PIX de R\$ 32.000,00 realizado pela mesma, foram realizados dois empréstimos pessoais com nº de documento 8046092 no valor de R\$ 11.029,63 (Onze mil, vinte e nove reais e sessenta e três centavos) e com o nº de documento 8059235 no valor de R\$ 4.000,00 (Quatro mil reais), sendo a mesma orientada a comparecer nesta DELPOL, a fim de registrar o presente Boletim de Ocorrência, onde a vítima foi cientificada do prazo decadencial de até 06 meses para representação. A Autoridade Policial, após cientificar se dos fatos, determinou o presente registro e demais correlatos. Nada mais. B.O. P.C. elaborado pela Escrivã Ad Hoc Kaina.

Não se nega que foi vítima de fraude e que o produto dos dois empréstimos, juntamente com seus investimentos baixados, foram prontamente transferidos ao fraudador devidamente identificado nos autos, podendo, inclusive, acioná-lo judicialmente se interesse a tanto houver.

Mas o banco não concorreu para o resultado que experimentou.

Embora se lamente o ocorrido em virtude do golpe engendrado pelo estelionatário, não se pode negar que sua diligência e cautela foram mínimas e que sua atuação descuidada e ingênua foram cruciais para o sucesso da empreitada criminoso.

O fato de crer / acreditar que realmente falava com um preposto do banco-réu e não com um falsário que a ludibriou não impõe responsabilidade alguma ao banco pelo evento e seu respectivo resultado, sendo certo que o procedimento seguido de envio de PIX de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

32.000,00 em benefício de pessoa física e não do banco e para suposta contestação de transação levantava suspeita por si só.

Também não há nenhum indício de que sua conta tenha sido invadida pelo fraudador antes da ligação ou que tenha havido, de fato, violação do dever de segurança ou qualquer ato que implicasse em responsabilidade do réu, o que era essencial para configurar eventual defeito na prestação do serviço.

Apesar de arguir que o banco aprovou nada menos do que 'dezesesseis operações' naquele mesmo dia, não se pode ignorar que a maior parte delas (treze) se tratou de resgates da conta de investimentos e de valores pequenos, o que era comum em sua conta corrente, conforme se pode inferir dos extratos coligidos à contestação.

E a contratação dos empréstimos questionados também só foi possível em decorrência de vulnerar suas credenciais de acesso, seja as confirmando junto aos fraudadores, tal qual confessado no boletim de ocorrência policial, seja porque permitiu o acesso remoto ao seu dispositivo ao baixar o aplicativo indicado, fatos que excluem a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

E com a confissão da realização do PIX por si mesma, impossível se torna a imputação de responsabilidade ao banco, vez que o ocorrido tratou-se de fortuito externo, praticado por terceiro em concorrência com a própria autora, incidindo a excludente prevista no art. 14, §3º, inc. II, CDC.

Tivesse o banco participado do evento, seja por ação ou omissão, sua responsabilização seria instantânea.

Mas, nada havendo que o ligue ao evento danoso, praticado no âmbito externo da sua atuação, por terceiro em concorrência com a própria autora, nada lhe pode ser exigido a título de recomposição de prejuízo.

Logo, descabida arguição de defeito na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança, como tenta fazer crer.

Por esses motivos, é que se mantém o decreto de improcedência, com os acréscimos aqui realizados.

Nesse mesmo sentido, os julgados que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguem:

"CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Transações não reconhecidas pela autora. Procedência. Apelação do réu. "Golpe da falsa central de atendimento". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Inocorrência de vazamento de dados sigilosos. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, II do CDC). Se o banco, mesmo com todas as medidas de segurança, não observasse a resposta da correntista ao SMS por meio de aparelho celular cadastrado, conjugada com acesso regular à conta mediante senha e "token", de máquina e IP habituais, violaria o contrato de prestação de serviços de administração da conta corrente, ainda que, ocasionalmente, as operações não fossem habituais ou estivessem fora do perfil da cliente. Controvérsia que não se resolve com análise de perfil da correntista porque o banco identificou as operações e, previamente, avisou a autora. Então, não concorreu decisivamente para consumação do golpe, pois adotou as cautelas necessárias ao exigir duas camadas de validação e enviar SMS para a autora confirmar transações diferentes das habituais, agindo em conformidade com a vontade da cliente, em estrito cumprimento do contrato de prestação de serviços. Ação improcedente. Apelação provida." (TJSP; Apelação Cível 1019889-07.2023.8.26.0554; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo André – 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024).

"Apelação Cível. Operações bancárias. Golpe da falsa central telefônica de instituição financeira. Ação declaratória de nulidade de contrato c.c. indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autora que

foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Arbitramento da verba honorária com base no valor atribuído à causa, ante a sucumbência dos autores. Sentença reformada. Recurso provido.” (Apelação nº 1017607-23.2021.8.26.0309, Relator Hélio Nogueira, j. 29/11/2022).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA, VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIROS FALSÁRIOS, QUE SE PASSARAM POR PREPOSTOS DO BANCO EM CONTATO TELEFÔNICO. HIPÓTESE EM QUE O BANCO AFIRMA QUE A OPERAÇÃO IMPUGNADA DECORREU DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). NO ENTANTO, AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DO BANCO PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA APELANTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO”. (Apelação nº 1002587-20.2021.8.26.0526, Relator César Zalaf, J. 13/10/2022).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - GOLPE I- Sentença de improcedência - Apelo do autor - II- Relação de consumo caracterizada - Hipótese em que o autor, alegando ter sido contatado por suposto funcionário do banco réu, foi vítima de golpe e efetuou diversas transferências para terceiros desconhecidos - Ausência de prova de que o autor tenha, de fato, ligado para o número constante do verso do cartão - Inocorrência de falha no sistema de segurança do banco réu, que tenha permitido a interceptação da ligação a sua central de atendimento - Elementos constantes dos autos que não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danoso - Aplicação, ao caso, da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, eis que, além de inexistir prova de que o banco réu tenha contribuído para o golpe, a fraude foi praticada exclusivamente por terceiros, com culpa concorrente da vítima, que não teve nenhum zelo e voluntariamente realizou transferências para terceiros desconhecidos, sem se certificar sobre a veracidade das informações prestadas - Não configurada a existência de falha na prestação dos serviços bancários - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Indenização por danos materiais e morais indevida - Ação improcedente - Sentença mantida - Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC - Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual - Apelo improvido." (Apelação n° 1020612-70.2021.8.26.0562, Relator Salles Vieira, j. 10/08/2022).

Mantida, pois, a decisão cuja reforma se persegue, sendo desnecessárias maiores digressões.

Devidos honorários recursais ao vencedor, em decorrência do trabalho adicional realizado nesta sede, que ficam elevados para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça sob a qual a autora litiga.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator