



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000332940

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001546-68.2024.8.26.0443, da Comarca de Piedade, em que são apelantes/apelados BANCO BRADESCO S/A, BANCO PAN S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados/apelantes NORMA DE FÁTIMA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e PAULA KAREN YUMIKO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado CAIXA ECONOMICA FEDERAL (REVEL).

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Recursos do Banco Pan e Pagueguo Internet providos, restando prejudicado o recurso adesivo da autora. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001546-68.2024.8.26.0443

Aptes/Apdos: Banco Bradesco S/A, Banco Pan S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Caixa Economica Federal

Apdos/Aptes: Norma de Fátima Oliveira e Paula Karen Yumiko de Oliveira

Comarca: Piedade

Juiz(a): Jamil Nakad Junior

Voto nº 13995

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS E RECURSO ADESIVO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RECURSO DO BANCO BRADESCO DESERTO. COMPLEMENTAÇÃO DO PREPARO NÃO REALIZADA. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA POR TELEFONEMA FRAUDULENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSOS DO BANCO PAN E PAGSEGURO INTERNET PROVIDOS, RESTANDO PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelos Bancos Réus e recurso adesivo da Autora contra sentença que acolheu os pedidos iniciais e condenou as instituições financeiras ao ressarcimento de valores transferidos em razão de fraude telefônica (“golpe do falso funcionário”).

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

As questões em discussão consistem em: (i) verificar se o recurso interposto pelo Banco Bradesco pode ser conhecido, diante da ausência de complementação do preparo recursal após regular intimação; (ii) definir se as instituições financeiras devem responder objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro mediante ligação telefônica; e (iii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

O recurso do Banco Bradesco não pode ser conhecido porque, embora devidamente intimado para complementar o preparo recursal, permaneceu inerte, configurando-se a deserção, nos termos do art. 1.007, §2º, do CPC

A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno.

Contudo, o evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a Autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira.

As transferências foram realizadas após a Autora acreditar em ligação telefônica inesperada e informar a chave de acesso de seu aplicativo, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

Não há prova de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável às instituições financeiras, de modo que o nexo causal entre a conduta dos Bancos e o dano não se configura.

Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, afasta-se a responsabilidade civil dos Bancos, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do Banco Bradesco não conhecido; recursos do Banco Pan e Pague Seguro Internet providos, julgando improcedentes os pedidos iniciais, prejudicado o recurso adesivo da Autora.

Tese de julgamento: 1. A ausência de complementação do preparo recursal, mesmo após regular intimação, impede o conhecimento da apelação do Banco Bradesco, configurando deserção nos termos do art. 1.007, §2º, do CPC. 2. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 3. A ocorrência de golpe telefônico, sem indícios de irregularidade no sistema bancário, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 4. Configura culpa exclusiva da vítima o ato de acessar seu aplicativo, informar sua chave de acesso e realizar transferências PIX a pedido de terceiro desconhecido, sem verificação da autenticidade da comunicação.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, e 98, §§2º e 3º.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 297 e 479;
TJSP, Apelação Cível n. 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/03/2024;
TJSP, Apelação Cível n. 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024;
TJSP, Apelação Cível n. 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 05/08/2025;
TJSP, Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelo Banco Bradesco, Banco Pan e Pagueguero Internet, além de recurso adesivo da Autora, em face da r. sentença, cujo relatório se adota, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: *“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais formulados por NORMA DE FÁTIMA OLIVEIRA e PAULA KAREN YUMIKO DE OLIVEIRA para extinguir o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, com o fim de: declarar a nulidade dos contratos de empréstimo em referência (operações sob números 6039124 e 6063549); declarar a inexistência de relação jurídica entre a parte autora e os bancos réus relativamente às transferências realizadas em 24 de julho de 2024, no valor total de R\$ 46.998,00 (quarenta e seis mil novecentos e noventa e oito reais), para contas de terceiros indicadas nos autos; b) condenar os réus à restituição integral do valor de R\$ 46.998,00 às autoras, de forma solidária, corrigido monetariamente desde a data dos respectivos débitos (24/07/2024), com base no IPCA-E, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação.”*

Foram opostos embargos declaratórios pelo Banco Pan



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(fls. 411/413) e pelo Pagseguro (fl. 414), que restaram rejeitados (fl. 450).

Sustenta o Banco Bradesco, em síntese, que a Autora forneceu informações sensíveis e confirmou a transação diretamente pelo aplicativo do Banco. Alega ausência de responsabilidade, culpa exclusiva da Autora e/ou de terceiros, inexistência da falha na prestação de serviço e ausência de danos morais.

O Banco Pan alega preliminar de ilegitimidade de parte. No mérito, afirma que não há comprovação de vício nos procedimentos de abertura de contas do Banco PAN. Nega falha na prestação de serviços e ausência de responsabilidade, pois a operação foi regularmente autorizada e efetivada pela Autora.

Pagseguro Internet afirma se tratar de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor. Diz que tão logo ficou ciente do ocorrido, tomou as medidas cabíveis para restituição do valor, que já havia sido utilizado em sua integralidade. Impugna os honorários advocatícios.

Em seu recurso adesivo, a Autora pretende exclusivamente a condenação dos Réus ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.

Vieram contrarrazões recursais, pelo desprovimento dos recursos.

Recursos tempestivos e regularmente processados.

Ausência de preparo do recurso da Autora em razão da concessão de gratuidade judiciária. Recurso do Réu Pagseguro Internet com preparo devidamente recolhido.

Determinou-se que os apelantes Banco Bradesco S/A e Banco Pan promovessem o complemento do preparo recursal, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de deserção do recurso, nos termos do art. 1.007, § 2º, do Código de Processo Civil.

Todavia, o Banco Bradesco deixou de realizar o recolhimento no prazo legal, permanecendo inerte, conforme se verifica à fl. 560, sobrevivendo a regularização somente por parte do Banco Pan (fls. 557/559).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É o relatório, fundamento e decido.

O recurso do Banco Bradesco não deve ser conhecido.

Como é sabido, o preparo recursal é um dos requisitos extrínsecos de admissibilidade dos recursos e consiste no pagamento prévio das custas relativas ao seu processamento, que deve ser comprovado no ato da interposição do recurso. Caso o recorrente não o faça, é obrigado a recolher o preparo, sob pena de deserção, nos termos do artigo 1.007, §2º do Código de Processo Civil:

“Art. 1.007. No ato de interposição do recurso, o recorrente comprovará, quando exigido pela legislação pertinente, o respectivo preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, sob pena de deserção.

(...)

§ 2º A insuficiência no valor do preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, implicará deserção se o recorrente, intimado na pessoa de seu advogado, não vier a supri-lo no prazo de 5 (cinco) dias.”.

No caso dos autos, o Banco Bradesco não comprovou no ato da interposição da apelação o recolhimento de forma integral do preparo recursal, de modo que foi determinado que providenciasse a complementação do valor das custas do preparo recursal, no prazo de 5 dias, sob pena de deserção do presente recurso (fl. 554).

Embora o recorrente tenha sido regularmente intimado via DJEN (fl. 555), transcorreu o prazo legal sem a devida manifestação (fl. 560).

Ressalta-se que não se cuida de negativa de acesso à justiça, mas de cumprimento de norma impositiva, analisando-se os fatos e as circunstâncias do caso concreto.

Diante do exposto, verifica-se que o recurso interposto pelo Banco Bradesco deve ser considerado deserto, em razão do não cumprimento tempestivo da determinação para complementação do preparo, nos termos da legislação processual aplicável.

Neste mesmo sentido, confirmam-se os seguintes julgados:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO. REVOGAÇÃO DA JUSTIÇA GRATUITA. AUSÊNCIA DE CUMPRIMENTO DE DETERMINAÇÃO JUDICIAL. PRECLUSÃO TEMPORAL. DESERÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo Interno interposto contra decisão monocrática que não conheceu de Apelação, por ausência de recolhimento do preparo, ante a revogação da justiça gratuita. A parte agravante alegou ter direito ao benefício por já tê-lo obtido em primeiro grau e por não possuir condições financeiras para arcar com os custos do processo, requerendo o prosseguimento do feito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) determinar se é possível rediscutir a revogação do benefício da justiça gratuita após o decurso do prazo para impugnação do respectivo acórdão; (ii) verificar se é cabível o conhecimento do recurso de apelação. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A ausência de impugnação ao acórdão que revogou o benefício da justiça gratuita enseja a preclusão temporal, nos termos dos arts. 505 e 507 do CPC, tornando incabível rediscutir a matéria. 4. A decisão que deixa de conhecer o recurso de Apelação diante da falta de recolhimento do preparo recursal não reabre o prazo para a impugnação da decisão anterior que revogou a gratuidade. 5. Diante da inércia da parte quanto ao recolhimento do preparo no prazo legal, impõe-se o reconhecimento da deserção do recurso de apelação, conforme disposto nos arts. 932, III, e 1.007, §4º, do CPC. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 100, parágrafo único; 102; 505; 507; 932, III; 1.007, §4º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, AgInt 2276851-62.2023.8.26.0000, Rel. Des. Neto Barbosa Ferreira, j. 19.12.2023; TJSP, AgInt 1021316-95.2022.8.26.0482, Rel. Des. Djalma Lofrano Filho, j. 30.08.2023; TJSP, AgInt 1058721-29.2017.8.26.0002, Rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 08.11.2021. (TJSP; Agravo Interno Cível 1000776-87.2024.8.26.0439; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)";

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. PREPARO RECURSAL INSUFICIENTE. AUSÊNCIA DE COMPLEMENTAÇÃO APÓS



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INTIMAÇÃO. DESERÇÃO. RECURSO NÃO CONHECIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta pela ré em face de sentença que declarou a inexistência de vínculo jurídico, condenando-a à devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. A apelante foi intimada para complementar o preparo recursal em razão de recolhimento insuficiente, mas permaneceu inerte. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em verificar se a ausência de complementação do preparo recursal, após regular intimação, enseja o não conhecimento do recurso por deserção. III. RAZÕES DE DECIDIR* *1. Constatada a insuficiência do preparo, a parte apelante foi regularmente intimada para complementação, porém permaneceu inerte. 2. A ausência de recolhimento integral do preparo impede o conhecimento do recurso, configurando deserção, nos termos do art. 1.007, § 2º, do CPC. IV. DISPOSITIVO* *Recurso não conhecido. (TJSP; Apelação Cível 1000748-23.2024.8.26.0471; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 1); Foro de Porto Feliz - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025)";*

"APELAÇÃO – Ação Monitória - Sentença de procedência – Apelação da ré, preliminar de cerceamento de defesa, no mérito, insiste na improcedência da ação – Exame: Deserção caracterizada – A apelante devidamente intimada para complementar o valor das custas de preparo recursal, no prazo de 5 dias, sob pena de deserção, sem nova intimação entretanto, apresentou o pagamento das guias de forma intempestiva - O preparo recursal que constitui um dos requisitos da admissibilidade do recurso, inteligência do artigo 1.007, §2º, do Código de Processo Civil - Precedentes do C. STJ e desta C. 27ª Câmara de Direito Privado - Decisão Mantida - RECURSO NÃO CONHECIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009616-71.2023.8.26.0132; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025)."

Diante de todo o exposto, verifica-se que o recurso interposto pelo Banco Bradesco se encontra irremediavelmente deserto, em razão do não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cumprimento, no prazo legal, da determinação de complementação do preparo recursal, nos termos do art. 1.007, § 2º, do Código de Processo Civil, razão pela qual dele não se conhece.

Superada a análise da admissibilidade recursal quanto ao recurso do Banco Bradesco, passa-se ao exame dos recursos interpostos pelos demais Réus e do recurso adesivo interposto pela Autora.

Desnecessária a análise das preliminares invocadas pelos Réus, à luz do artigo 488 do CPC, pois a decisão de mérito será favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485 do CPC.

Os recursos dos Réus devem ser providos, ficando prejudicada a análise do recurso adesivo da parte autora.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade das instituições financeiras Réus quanto ao dano sofrido pela Autora.

Consta dos autos que a Autora recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário do Banco Bradesco, que a alertou sobre a realização de empréstimos em seu nome e da necessidade de retirar o valor de sua conta. Conforme alegado na petição inicial e descrito no boletim de ocorrência de fls. 16/18, a abordagem teria possibilitado a realização de diversas transferências PIX a terceiros, no valor total de R\$ 46.998,00.

Inicialmente, cabe reconhecer que na hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso dos autos, contudo, os Bancos se desincumbiram suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligação inesperada, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário do Banco, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados a seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Nesse sentido, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período, a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante, etc.

Contudo, o que se observa no caso em exame é que a transação realizada não alcançara o patamar de excepcionalidade necessário para configurar operação fora do perfil transacional de modo a atrair a atenção dos mecanismos de segurança do Banco.

Portanto, não é possível reconhecer que houve falha no serviço, pois a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação realizada através de aplicativo bancário instalado em aparelho do correntista, devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em tokens, senhas etc. E no caso em exame também não restaram evidenciados elementos que indicassem o efetivo vazamento de dados da Autora por parte dos Réus, a ensejar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilização deste.

Cumpra consignar que, conforme consta do boletim de ocorrência, a Autora, seguindo as orientações do fraudador, abriu seu aplicativo e informou a ele a sua chave de acesso, informação esta sigilosa e que sabidamente não deve ser compartilhada.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva da Autora e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não dos Bancos. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do Banco, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela Autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença.

Trata-se, no caso, de verdadeiro fortuito externo, configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, senão vejamos: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Confirmam-se os seguintes julgados:

“APELAÇÃO "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" Golpe da falsa central de atendimento Sentença de improcedência Insurgência recursal da autora Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário Culpa exclusiva da vítima Danos morais e matérias não caracterizados Sentença



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mantida RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024);

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irrealis - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).”;

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025)”;

“CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DO FALSO GERENTE”). RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DESPROVIDO RECURSO DA AUTORA. PARCIALMENTE CONHECIDO O RECURSO DO RÉU E, NESTA EXTENSÃO, PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais proposta por correntista contra instituição financeira, em razão de transferências e contratações de crédito realizadas mediante fraude praticada por terceiros que se passaram por funcionários do banco. Sentença de parcial procedência que constatou falha bancária em apenas uma das operações (realizada dentro do guichê de atendimento da agência), condenando o réu à restituição da quantia de R\$ 65.000,00. Apela a autora buscando a reforma da sentença para também obter a declaração de inexistência de todas as operações e as respectivas restituições. Apela o réu, visando a reforma da sentença quanto à devolução do valor e à sucumbência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário em relação a todas as operações questionadas; (ii) verificar se cabe indenização por danos morais e (iii) analisar a correção da distribuição dos ônus sucumbenciais e dos honorários advocatícios. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Golpes praticados por terceiros que fingem ser funcionários bancários e conseguem induzir suas vítimas constituem, em regra, fortuito externo que rompe o nexo causal entre a responsabilidade do banco e o prejuízo causado, quando demonstrada a ausência de falha do banco e a atuação do consumidor para o evento danoso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização por prejuízos decorrentes do golpe. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco. 4. Se foi a própria autora que seguiu as orientações do falsário, realizou as movimentações, inseriu a sua senha e ainda foi pessoalmente à agência para efetuar uma delas, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações. 5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco. 6. Ausência de interesse recursal do requerido quanto à condenação por dano moral e à revogação da tutela provisória, uma vez que não constam da sentença. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Desprovido o recurso da autora. Parcialmente conhecido o recurso do requerido e, nesta extensão, provido para rejeitar integralmente os pedidos iniciais e afastar as condenações. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023. (TJSP;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Bonito - Vara Única; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025”.

Por fim, cumpre consignar que se aplica ao presente caso o disposto no artigo 1.005, do Código de Processo Civil, na medida em que o recurso interposto pelas demais instituições financeiras a todos aproveita, porque comuns os seus interesses, especialmente considerando que reconhecida a culpa exclusiva da autora e de terceiros e ausência de fortuito interno.

Em suma, o caso é de não conhecimento do recurso interposto pelo Banco Bradesco, em razão de sua deserção e provimento dos recursos do Banco Pan e Pagseguro Internet, para fins de julgar improcedentes os pedidos iniciais, restando prejudicado o recurso da Autora.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas a Autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC, com suspensão da exigibilidade destes ônus em face da gratuidade deferida, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto pelo não conhecimento do recurso interposto pelo Banco Bradesco e por dar provimento aos recursos do Banco Pan e Pague Seguro Internet, dando por prejudicada a apelação adesiva da Autora.

RICARDO HOFFMANN
Relator