



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000077660**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001567-73.2024.8.26.0595, da Comarca de Serra Negra, em que é apelante MARIA DE FATIMA PASSADORE MUNIZ BORBOLATO (JUSTIÇA GRATUITA), 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº. 1001567-73.2024.8.26.0595**

**Apelante: Maria de Fatima Passadore Muniz Borbolato**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: Serra Negra**

**Voto n. 12877**

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Fraude Bancária. Pedido julgado improcedente.

I. Caso em Exame

Maria de Fátima Passadore Muniz Borbolato interpôs apelação contra sentença que julgou improcedente sua pretensão inicial em face do Banco Bradesco S/A. Alega ter sido vítima de fraude bancária enquanto hospitalizada, realizando transferências via PIX após contatos telefônicos de supostos funcionários do banco. Requer a declaração de inexistência dos débitos, restituição das quantias transferidas indevidamente e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela demandante, decorrentes de operações bancárias realizadas por terceiros fraudadores.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pode ser afastada caso se comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A análise do conjunto probatório revela que os danos suportados pela requerente decorreram de sua própria conduta, que viabilizou a ação dos fraudadores. As transações foram realizadas e validadas com suas credenciais de segurança, configurando culpa exclusiva da vítima.

IV. Dispositivo e Tese



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. 2. Não há fundamento para condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, inciso II.

Código de Processo Civil, art. 85, art. 1.026, § 2º.

Trata-se de apelação interposta por Maria de Fatima Passadore Muniz Borbolato contra a r. sentença de fls. 179/183, que julgou improcedente a pretensão inicial em face do Banco Bradesco S/A.

Inconformada, a apelante pede a reforma da sentença nos termos pleiteados (fls. 179/183).

Recurso tempestivo e isento de preparo (fl. 54).

Foram apresentadas contrarrazões recursais requerendo a manutenção da r. sentença (fls. 195/234).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

A insurgência não merece

provimento.

Alega a requerente, em síntese, que foi vítima de fraude bancária, pois, em 23 de maio de 2024, foi internada com diagnóstico de dengue hemorrágica, e permaneceu hospitalizada por dez dias. Durante esse período, debilitada e sob efeito de medicamentos, recebeu contato telefônico de uma pessoa que se identificou como funcionária do banco demandado, e a informou sobre a liberação de dois empréstimos consignados em seu nome, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 1.500,00. Afirmou não ter solicitado os referidos empréstimos, bem como seguiu as orientações e realizou uma transferência via PIX no valor de R\$ 4.110,00, correspondente aos empréstimos e a um saldo de R\$ 610,00 que já possuía em conta. Afirmou que, dois dias depois, recebeu uma nova ligação, desta vez de uma pessoa que se identificou como "Yasmim", e a informou sobre um novo empréstimo no valor de R\$ 1.700,00, tendo sido instruída, novamente, a realizar procedimentos no aplicativo para bloquear a transação, acabou por efetuar uma nova transferência PIX no valor de R\$ 1.700,00.

Requer, portanto, seja declarada a inexistência dos débitos. Ainda, requer que o banco seja condenado à restituição das quantias transferidas

indevidamente, além de indenização por danos morais.

De acordo com o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, "nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento".

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que há muito reconhece "a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/5/2014 AgRg no AREsp n. 44.161/RS, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 14/5/2013 REsp n. 662.272/RS, relator Ministro João Otávio de Noronha, Segunda Turma, julgado em 4/9/2007).

É a hipótese destes autos.

A r. sentença recorrida, da

lavra da MM. Juíza de Direito Dra. Juliana Maria Finati, conferiu justa e adequada solução à causa, devendo ser mantida.

Examinados os autos, constata-se que os fatos e os direitos alegados pelas partes foram devidamente apreciados, não sendo os argumentos recursais capazes de infirmar os sólidos fundamentos da r. sentença, que devem assim ser ratificados, segundo autorizado pelo dispositivo supracitado.

Como bem observado pela eminente magistrada:

No mérito, a controvérsia reside em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela autora, decorrentes de operações bancárias realizadas por terceiros fraudadores.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, de modo a se aplicar as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido a redação do art. 14 do referido dispositivo legal:

“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 Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas 18 inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Contudo, a responsabilidade objetiva pode ser afastada caso o fornecedor comprove a ocorrência de uma das excludentes previstas no § 3º do mesmo artigo, quais sejam: a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso dos autos, a análise do conjunto probatório revela que os danos suportados pela autora decorreram de sua própria conduta, que viabilizou a

ação dos fraudadores.

A autora admite na petição inicial que, após receber ligações de supostos funcionários do banco, seguiu, "passo-a-passo", as instruções para realizar "algumas operações junto ao aplicativo do banco" (fl. 02) e "novos procedimentos junto ao aplicativo do Banco Bradesco" (fl. 03). Tais operações resultaram na contratação dos empréstimos e nas transferências via PIX contestadas.

As transações foram realizadas por meio do aplicativo instalado no dispositivo móvel da própria autora e validadas com o uso de suas credenciais de segurança, como senha e token, que são de caráter pessoal e intransferível. A documentação apresentada pelo réu às fls. 124/136 confirmam que as operações foram devidamente autenticadas, sem indícios de violação ou falhas no sistema bancário.

O que ocorreu, na verdade, foi uma quebra do dever de cuidado e sigilo por parte da autora, que, ao seguir as orientações de um terceiro desconhecido, franqueou o acesso à sua conta e validou as operações fraudulentas. A fraude não decorreu de uma vulnerabilidade no serviço bancário, mas de um ato externo, praticado por terceiro estelionatário com a colaboração, ainda que involuntária, da própria vítima.

Configurada, portanto, a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. A instituição financeira não pode ser responsabilizada por transações que, embora fraudulentas em sua origem, foram confirmadas pela própria cliente por meio dos mecanismos de segurança disponibilizados. O banco cumpriu seu dever ao fornecer um sistema seguro, cuja eficácia foi contornada pela conduta negligente da correntista.

Embora a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabeleça 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", a situação descrita nos autos configura um "golpe de engenharia social" ou "fato de terceiro", modalidade de fortuito externo.

Nesse contexto, os empréstimos consignados nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 1.500,00 são válidos, pois foram contratados eletronicamente, através da "internet/shopcredit", (fls. 23/28), com a utilização das credenciais da autora, e os valores foram efetivamente creditados em sua conta, antes de serem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferidos aos fraudadores, conforme extrato de fl. 27. A responsabilidade pelo destino dado aos valores, nesse cenário, não pode ser imputada ao banco.

Consequentemente, não há de se falar em declaração de inexigibilidade dos débitos, tampouco em restituição dos valores descontados a título de parcelas.

Da mesma forma, improcede o pedido de reparação pelos danos materiais relativos aos valores transferidos via PIX, pois a perda patrimonial decorreu da ação da própria autora, que efetuou as transferências.

O golpe ocorreu por culpa exclusiva da vítima, que transferiu valores via PIX a partir de mensagens enviadas por terceiro, sem diligência mínima.

Desta forma, ante a ausência da prática de ato ilícito por parte do banco réu, não há fundamento para a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

A improcedência dos pedidos é, portanto, a medida que se impõe.

Ante o exposto, e atenta a tudo mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados M.FP.M. em face de B.B. S.A

Nesse contexto, a bem-lançada sentença deve ser integralmente mantida.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo trabalho do advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça eventualmente concedida.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o



prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator