



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000103120**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001576-74.2024.8.26.0097, da Comarca de Buritama, em que é apelante/apelada DENISI RODRIGUES DE CARVALHO GOULART (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 44.014.**

**APELAÇÃO Nº 1001576-74.2024.8.26.0097 – BURITAMA.**

**APELANTES e reciprocamente APELADOS: DENISI RODRIGUES DE CARVALHO GOULART e BANCO BRADESCO S/A.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano. Ausência de falha na prestação de serviço do réu em decorrência de fortuito externo. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Não há comprovação de que o réu foi responsável por eventual vazamento de dados. Sentença reformada para julgar improcedente a ação.

RECURSO DA AUTORA – Pretensão de repetição do indébito em dobro e de majoração da indenização por danos morais e dos honorários sucumbenciais. PEDIDOS PREJUDICADOS: Diante da inversão do julgamento, com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da autora.

RECURSO DO RÉU PROVIDO E O DA AUTORA PREJUDICADO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls.121/128, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória movida por Denisi Rodrigues de Carvalho Goulart contra o



Banco Bradesco S/A., para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal, de R\$11.195,44 e para condenar o banco réu a restituir, de forma simples, a quantia de R\$374,56, que foi indevidamente debitada da conta da autora em decorrência da operação fraudulenta. A r. sentença também condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00. Em razão da sucumbência, o banco réu foi condenado ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em R\$1.600,00, nos termos do artigo 85, §8º do Código de Processo Civil.

A autora apela (fls.131/146). Pede a majoração da indenização para o montante equivalente a 40 salários-mínimos. Sustenta que o valor da indenização fixado na sentença não condiz com os danos morais suportados. Discorre sobre a falha na prestação do serviço prestado pelo banco, que não adotou as medidas de segurança necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Alega que a repetição do indébito deve ser em dobro. Pleiteia também a majoração dos honorários sucumbenciais.

O banco réu, por sua vez, em seu recurso sustenta que não tem qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos suportados pela autora. Alega que as operações impugnadas pela apelada foram feitas por meio do aplicativo “Mobile Bank”, com a utilização de *token* e senha de guarda pessoal. Discorre sobre a inexistência de falha na prestação de serviço bancário e de inexistência de dano moral indenizável. Subsidiariamente pede a redução do valor da indenização. Pleiteia o provimento do recurso para a reforma da sentença para julgar improcedente a ação (fls.147/155).

As partes apresentaram contrarrazões ao recurso (fls.161/174 e 176/180).

**É o relatório.**

De início, cumpre apreciar o recurso do banco réu.

Trata a questão de ação declaratória movida contra o Banco Bradesco S/A., em que a autora alega ter recebido uma ligação telefônica informando-lhe sobre a existência de um suposto empréstimo feito em seu nome, de modo que ao negar a realização dessa operação de crédito, o suposto atendente da instituição financeira solicitou-lhe a confirmação de dados pessoais, os quais foram a ele fornecidos, confiando na identidade do interlocutor. Afirma também que, para efetuar o estorno do referido empréstimo, deveria realizar uma transferência via *PIX* para “Taiane Vitória Marques de Moura”, ocasião em que, acreditando na veracidade da operação, efetuou o pagamento. Informa que, passado algum tempo, passou a suspeitar da ocorrência de um golpe e dirigiu-se à agência bancária, quando tomou conhecimento da contratação de um empréstimo de R\$ 11.195,00 e de um resgate automático da poupança de R\$374,56, os quais não tinham sido solicitados nem autorizados. Ressalta que tentou resolver o problema administrativamente, porém não obteve êxito. Pede a procedência da ação para a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais.

Importante ressaltar que no caso em questão, a conduta da autora constituiu a causa eficiente do dano, por ter

seguido orientações por telefone e ter realizada a transação sem se cercar de cautelas.

Conforme o próprio relato da apelada, percebe-se que ela foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia e comumente chamado de “golpe da central de atendimento falsa”, que ocorre quando fraudadores enviam mensagens ou telefonam para as vítimas, informando sobre transações suspeitas e indicam a necessidade de verificar ou corrigir as questões. Os golpistas utilizam um número de telefone falso, simulando uma central de atendimento legítima e orientam a vítima a seguir procedimentos que incluem o *download* de aplicativos, a divulgação de informações pessoais e realização de transações bancárias em caixa eletrônico.

Assim, a concretização do golpe depende da colaboração involuntária da vítima que, sob orientação dos estelionatários, realiza as transações bancárias mediante utilização de cartão e senha. Não há, portanto, como imputar a responsabilidade ao Banco réu pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo, ocorrido fora do recinto da agência bancária.

A responsabilidade é da consumidora quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada pela própria consumidora, ainda que ela tenha sido induzida a erro por terceiros. Deixou a autora de efetuar a confirmação da identidade da pessoa com quem conversava.

Importante ressaltar que a Súmula 479 do

STJ não se aplica ao caso, pois trata da responsabilidade das instituições financeiras por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias. No presente caso, trata-se de fortuito externo, decorrente de golpe aplicado por terceiro, sem qualquer ligação com a atividade-fim do banco.

É o caso de reconhecer a ausência de nexo causal.

Ademais, não há provas de que o Banco foi o responsável por eventual vazamento de informações cadastrais.

Cabe ressaltar que o acesso aos dados pessoais pode ter ocorrido por diversas formas, inexistindo nos autos prova alguma da sua disponibilização pela instituição financeira ou da falha na prestação do serviço. Há divulgação de que houve um grande vazamento de dados.

Assim, diante da ausência de nexo causal entre a conduta do banco réu e o golpe sofrido pela autora, deve incidir o art. 14, §3º, II, do CDC para afastar a responsabilidade objetiva do Banco por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (suposto golpista).

Nesse sentido, já se posicionou essa C. 18ª Câmara de Direito Privado:

***“Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ‘fato do serviço’ e ‘vício do serviço’ – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário –***

*Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Comparecimento pessoal em terminal de autoatendimento – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida, observada a AJG da autora. Recurso provido em parte”. (Apelação Cível 1026509-39.2023.8.26.0100, Rel. Des. Henrique Rodriguero Clavisio, j. em 12/10/2023.)*

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Portanto, ante a ausência de falha de prestação de serviço do banco réu, não há como declarar a devolução de valores ou indenização por dano material ou moral.

Assim, a r. sentença deve ser reformada



para julgar improcedente a ação.

Diante da inversão do julgamento com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da autora, que pretendia a repetição do indébito em dobro, bem como a majoração da indenização por danos morais e dos honorários sucumbenciais.

Ante o exposto, voto por **JULGAR PREJUDICADO** o recurso da autora e **DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu para julgar a ação improcedente. Em razão da sucumbência, fica a autora condenada ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º do CPC, devendo ser observada a gratuidade da justiça a ela deferida.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**  
**RELATOR**