



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000256575**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001828-31.2025.8.26.0586, da Comarca de São Roque, em que é apelante JOSÉ MARIA CARVALHO CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**PAULO ALCIDES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 55988**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001828-31.2025.8.26.0586**  
**APELANTE(S): JOSÉ MARIA CARVALHO CRUZ (AJ)**  
**APELADO(S): BANCO BRADESCO S/A**

INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Improcedência. Apelo do autor. Desacolhimento. Golpe da falsa central telefônica. Requerente recebeu ligação de número desconhecido (que não é do banco) e seguiu as orientações do falsário, fazendo um pix para terceiro desconhecido. Ausência de qualquer participação da instituição financeira. Transação que não pode ser considerada atípica, fora do perfil do cliente. Reconhecimento da culpa exclusiva da vítima. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. Honorários majorados, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DESPROVIDO.

JOSÉ MARIA CARVALHO CRUZ interpõe recurso de apelação contra a r. sentença de improcedência (fls. 197/199), proferida na ação indenizatória proposta contra BANCO BRADESCO S/A.

Insiste na ocorrência de falha na prestação dos serviços pelo réu, porquanto houve fraude na operação via pix. Alega que a responsabilidade do apelado está prevista no CDC. Considera ter havido danos morais e materiais (fls. 209/216).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória proposta pelo autor contra a instituição financeira requerida, postulando o ressarcimento de valor transferido a terceiro via pix e indenização por danos morais.

Pesem os argumentos apresentados, o pedido é improcedente.

Embora o art. 14 do CDC defina como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação

dos serviços, e ilícitos cometidos por terceiro no campo da atividade bancária, normalmente constituem fortuito interno da instituição financeira (Súmula 479 do STJ), é necessária a prova do nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido pela vítima.

No caso, o requerente alega ter recebido uma ligação de um desconhecido, o qual o induziu a realizar empréstimo e realizar pix em favor de terceiro.

O empréstimo contrato em nome do autor foi cancelado pelo banco.

Em relação ao pix feito a terceiro, não houve nenhuma participação do réu; o valor transferido, a seu turno, não pode ser considerado exorbitante, de modo que não se poderia exigir da instituição financeira o bloqueio.

Típico caso de culpa exclusiva da vítima a excluir a responsabilidade, a teor do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC.

Desse modo, ausente o dever de indenizar.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara, em voto de minha relatoria:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Parcial procedência. Inconformismo da autora. Golpe da falsa central de atendimento. Irresignação acolhida em parte. Número utilizado pelos falsários era de telefone celular, e não o mesmo da central de atendimento do banco. Transação realizada pela própria requerente via PIX (com o uso de seu aparelho previamente cadastrado e sua senha), não se revela discrepante de suas movimentações bancárias habituais, a ponto de justificar a suspeita de fraude pelo banco corréu. Reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, o que afasta a responsabilização da instituição financeira*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*correquerida. (...) Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006309-71.2023.8.26.0565; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2024; Data de Registro: 30/07/2024)*

Concluindo, de rigor a improcedência da demanda.

A verba honorária sucumbencial fica majorada para o equivalente a 15% sobre o valor da causa, a teor do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça deferida ao demandante.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

**PAULO ALCIDES AMARAL SALLES**  
Relator