



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224769

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001866-70.2025.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LEONARDO DA SILVA FRANCA (JUSTIÇA GRATUITA).

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. 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) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11971
APELAÇÃO Nº 1001866-70.2025.8.26.0189
APELANTE: BANCO BRADESCO S/A
APELADOS: LEONARDO DA SILVA FRANCA

APELAÇÃO. “Ação indenizatória por danos materiais e morais”. Irresignação do banco requerido contra a r. sentença de parcial procedência. Admissibilidade.

INCOGNOSCÍVEL O PEDIDO DE MAJORAÇÃO DA COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS FORMULADO EM CONTRARRAZÕES. Autor que não interpôs o recurso adequado no momento oportuno. Manifestação inócua e sem previsão legal. Tema que não pode ser examinado por simples menção em contrarrazões. Matéria ligada diretamente ao mérito e que resta prejudicada pelo afastamento substancial da condenação.

GOLPE DO FALSO ANÚNCIO (SUPOSTA VENDA DE VIDEOGAME POR ESTELIONATÁRIO). Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que a conduta negligente da vítima foi causa suficiente para a consumação da fraude. Parte autora que admite a realização de negócio com desconhecido sem o mínimo de cautela. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço pelo banco réu. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Pretensão deduzida na petição inicial manifestamente improcedente.

RECURSO PROVIDO.

Cuidam os autos de “ação de indenização por danos morais e materiais” movida por **LEONARDO DA SILVA FRANCA** em face do **BANCO BRADESCO S/A (E OUTROS)**. Após o devido trâmite em Primeiro Grau, sobreveio a r. sentença de parcial procedência às fls. 449/452.

Irresignado, o banco réu apelou às fls. 464/481, sob as seguintes teses: (I) necessária a concessão de efeito suspensivo; (II) a fraude ocorreu porque o autor acreditou nos anúncios e realizou a transferência de livre e espontânea vontade, não

havendo falha na prestação de serviço do banco réu; (III) o fato de ser o mantenedor da conta beneficiária não o torna responsável, pois não foi localizada irregularidade nos documentos para abertura da conta, sendo uma questão de índole do cliente; (IV) não houve qualquer colaboração ou participação da instituição bancária na trama narrada, tendo o apelado caído no "golpe da falsa venda de veículo" ou "golpe do falso intermediador" praticado por terceiro sem vínculo com o banco; (V) as transações foram efetuadas de livre vontade do requerente, o que afasta falhas na segurança interna do banco; (VI) o evento danoso decorreu de exclusiva e única culpa da vítima, configurando excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor; (VII) houve negligência do autor em adotar as medidas de segurança sugeridas pelo banco, o que caracteriza culpa concorrente e deve levar à partilha dos prejuízos ou redução da indenização, conforme o art. 945 do Código Civil; (VIII) a responsabilidade civil deve ser afastada pela culpa exclusiva de terceiro, que rompe o nexo causal; (IX) as transações foram realizadas de livre e espontânea vontade, tratando-se de débito legítimo, o que afasta a obrigação de restituir valores prevista no art. 876 do Código Civil; (X) a restituição somente caberia se comprovada má-fé ou culpa na cobrança, o que não ocorreu, incumbindo ao autor a prova de que pagou por erro, conforme o art. 877 do Código Civil.

Contrarrazões pelo desprovimento às fls. 491/501, calcada em: (I) o recurso interposto é manifestamente improcedente e protelatório; (II) a relação jurídica em tela é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor; (III) as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ; (IV) a fraude sofrida não é um fortuito externo, mas sim fortuito interno, pois só foi possível porque o apelante foi negligente em seus deveres, permitindo que criminosos abrissem e movimentassem contas fraudulentas; (V) a responsabilidade solidária da cadeia de fornecedores é evidente, tanto que o corréu Facebook já efetuou o pagamento voluntário dos danos materiais; (VI) a configuração do dano moral é evidente e prescinde de prova

específica, por se tratar de hipótese de dano *in re ipsa*, decorrente da gravidade do ilícito; (VII) aplica-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, uma vez que o apelado foi compelido a despender tempo útil, energia e recursos na tentativa de solucionar um problema a que não deu causa; (VIII) a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 15.000,00 para cumprir sua função pedagógico-punitiva e compensar adequadamente o sofrimento suportado, visto que o valor atual é insuficiente perante o porte econômico da instituição financeira; (IX) devem ser majorados os honorários advocatícios sucumbenciais em razão do trabalho adicional realizado na fase recursal.

É o relatório.

Preliminarmente, absolutamente incognoscível o pedido de majoração da compensação por danos morais, que fora aduzido em contrarrazões pelo autor. Observa-se que a parte não interpôs o recurso cabível, motivo pelo qual referida pretensão não possui previsão legal. Assim, inadmissível qualquer ponderação acerca do tema. Neste sentido:

APELAÇÃO – EMBARGOS À EXECUÇÃO – DUPLICATAS MERCANTIS SEM ACEITE – PROTESTO REALIZADO – COMPROVAÇÃO EM PARTE DA ENTREGA DAS MERCADORIAS – PRINCÍPIO DA APARÊNCIA – VALIDADE PARCIAL DOS TÍTULOS – Insurgência da parte embargante contra r. sentença que acolheu parcialmente os embargos à execução para excluir apenas os valores relativos a uma das notas fiscais, mantendo os demais créditos – Não acolhimento – Irrelevância da ausência de aceite, diante da realização de protestos – Art. 15 da Lei nº 5.474/68 – Títulos protestados e acompanhados de comprovantes de entrega com assinatura, nome e identificação do recebedor – Ônus da prova quanto à invalidade ou inidoneidade dos canhotos incumbia à embargante, a qual se limitou à alegação genérica de ausência de vínculo com o recebedor – Aplicação do princípio da aparência – Anterior pagamento parcial pela embargante das duplicatas demonstra reconhecimento tácito das obrigações e reforça a exigibilidade – Pedido em contrarrazões de que uma nota fiscal seja considerada como outra, em virtude de renumeração sequencial, não comporta acolhimento, pois não se trata de erro material, mas circunstância atrelada ao mérito, que dependia de recurso da parte interessada – Recurso desprovido, com majoração dos honorários

advocaticios sucumbenciais, observada a gratuidade processual. (TJSP; Apelação Cível 1003599-90.2018.8.26.0650; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

No mérito, sempre com o devido respeito ao entendimento do Egrégio Juízo *a quo*, considero que razão assiste ao banco réu.

Segundo a inicial, autor acessou link de site fraudulento pelo “Facebook”, com suposta oferta de um videogame. Ou seja, o próprio requerente admite que não procurou o produto em sites oficiais, optando pelo risco em acessar uma página pela rede social (com um link manifestamente suspeito), motivo pelo qual não há qualquer margem para responsabilizar a o Bradesco pela sua falta de cautela.

Frise-se ainda que não existem meios hábeis para as empresas combaterem todas as fraudes em seu nome, tendo em vista que os fraudadores utilizam indevidamente o nome e a imagem sem autorização, de forma criminosa. Por isso, a prudência e o bom senso recomendam que as compras sejam efetuadas apenas em sites oficiais, e não em links suspeitos de redes sociais.

A narrativa deduzida na inicial demonstra que a conduta negligente da parte autora foi causa suficiente para a consumação da fraude de que fora vítima. Destaque-se que ela própria admite ter estabelecido contato com o fraudador e realizado a operação (compra de eletrônico) por sua própria vontade, em evidente descuido e sem tomar o mínimo de cautela quanto à autenticidade da venda – o que afasta a imputação de omissão ilícita contra a instituição financeira.

Também é digno de nota que o requerente, por sua livre e espontânea vontade, transferiu os valores para os golpistas. Ainda que sustente a responsabilidade da instituição financeira por abrir conta para estelionatários, não existe meios para se saber, a priori, se aquela aplicação será utilizada como engrenagem do estratagema criminoso. Da mesma forma, o autor não esclareceu ou

comprovou em quais circunstâncias solicitou o bloqueio da transação.

Dados os sobreditos fundamentos, outra não pode ser a conclusão senão a de que a conduta negligente da parte autora foi causa eficaz para a prática da fraude, inexistindo qualquer indício de falha da prestação do serviço do banco requerido (apelante), razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em abono, *mutatis mutandis*, julgados desta e. Corte, inclusive desta c. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - FALSO ANÚNCIO DE MOTOCICLETA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSOS DOS RÉUS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão do autor à responsabilização das instituições de pagamento rés pela fraude da qual foi vítima - Autor efetuou a transferência de valores via PIX para conta indicada pelo fraudador sem adotar as cautelas mínimas quanto à veracidade e à idoneidade do destinatário de seu pagamento, transferindo valor para conta de pessoa desconhecida e sem qualquer vínculo com a negociação - Patente ausência de cautela do autor - Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) - Ação improcedente. SENTENÇA REFORMADA - RECURSOS PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1070873-65.2024.8.26.0002; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)

Declaratória e indenizatória - Inexistência de débito e repetição de valores - Alegação de fraude em compra online - Fraude do falso anúncio - Cartão de crédito - 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 e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor - Negligência do estabelecimento bancário - Inocorrência - Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança - Conduta - Relação de causa e efeito - 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 -

Transações realizadas mediante fornecimento de cartão com 'chip' e utilização de senha pessoal e intransferível – Utilização pela própria filha da parte autora, com sua anuência – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo de senha – Ônus do titular do cartão – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Comunicação ao banco posterior à legítima autorização do pagamento e que impede seu cancelamento unilateral sem anuência do destinatário – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inteligência 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 – Aplicação do artigo 14, § 3º do CDC – Observância do REsp 1633785/SP – Precedentes jurisprudenciais – Eventual desacordo comercial ou falta de entrega do produto que não pode ser imputada ao banco réu, remetendo-se a parte autora à via própria em face do beneficiário do pagamento – Ação improcedente – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 - Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004604-60.2023.8.26.0008; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores cumulada com reparação por danos morais. Golpe do falso anúncio de venda de motocicleta em rede social. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Inadmissibilidade. Mostrou-se incontroverso nos autos que o autor contribuiu diretamente para a aplicação do golpe ao efetuar depósito em conta corrente pertencentes à pessoa física desconhecida, e não da pessoa jurídica com a qual supostamente estaria contratando. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta da parte requerida e o prejuízo suportado pelo demandante, afastando a responsabilidade da primeira. Dano moral e material não configurados. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004972-15.2023.8.26.0220; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guaratinguetá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024)

APELAÇÃO – Restituição de valores c.c. pedido de indenização por danos morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autora vítima do 'golpe do falso anúncio' por meio das redes sociais para aquisição de motocicleta – Transferência de valores realizadas via pix para conta de terceiros, dando-se conta do engodo pouco tempo depois -

Recursos que foram transferidos da conta beneficiária dos valores poucos minutos após o crédito – Ausência de demonstração quanto à falha na prestação de serviços do réu – Falta de cautela quanto à transação que estava realizando que não pode ser imputada aos réus – Atuação da autora determinante no sucesso da prática delitosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC – Sentença de improcedência mantida – Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005479-14.2024.8.26.0099; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2025; Data de Registro: 01/12/2025)

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALSO ANÚNCIO DE VENDA EM REDE SOCIAL. TRANSFERÊNCIAS DE VALORES VIA "PIX" RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. **Apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou improcedente a ação em que se busca reparação por danos materiais e morais, alegando que realizou transferências de valores via "Pix", após falso anúncio publicado no "Facebook" e que houve falha na prestação dos serviços do banco requerido que não adotou providências para devolução do valor.** II. **Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação dos serviços do banco réu e se este deve ser responsabilizado pelos danos sofridos pela autora.** III. **Razões de Decidir 3. Não foi demonstrada falha na prestação dos serviços do banco réu, pois as transferências via PIX foram realizadas com sucesso e as reclamações foram processadas tempestivamente, o que desautoriza também o reconhecimento de omissão ou negligência.** 4. **Inexistência de nex causal entre a conduta do banco e os danos sofridos pela autora. Configuração da culpa exclusiva da consumidora para o evento danoso.** IV. **Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não é automática quando se trata de fraude praticada por terceiro e depende da demonstração de falha na prestação do serviço.** 2. **A culpa exclusiva do consumidor exclui a responsabilidade do banco.** (TJSP; Apelação Cível 1001399-97.2023.8.26.0242; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Igarapava - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)

Tendo em vista a sucumbência autoral, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, c/c os Temas 1.059 e 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, condeno ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso.**

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR