



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000159793

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002032-27.2024.8.26.0581, da Comarca de São Manuel, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante TÂNIA CRISTINA MAGALHÃES HERRAN (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 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 sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002032-27.2024.8.26.0581

Apelante/Apelado Banco Bradesco S/A

Apelada/Apelante Tânia Cristina Magalhães Herran (Justiça Gratuita)

Comarca São Manuel – 2ª Vara

Voto nº 52281

Apelação – Ação declaratória c/c indenizatória – Contrato bancário – Conta corrente – Transações não reconhecidas – Responsabilidade do réu – 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, parágrafo único, do Código Civil, e artigos 14 e 20 do CDC – Conduta do réu – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta do réu que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade da causa – Golpe da falsa central de atendimento, através de 'spoofing' (falsificação) do número telefônico de agência bancária – Irrelevância da referida falsificação – Inexistência de vulneração do sistema bancário – Parte autora que reconhece a realização das transações voluntariamente, mediante uso de senha, validação e demais fatores de autenticação, seguindo as orientações de fraudadores (engenharia social) – Prática de ato próprio que explicita assunção de risco – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Descumprimento do dever de cautela pela titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva da vítima e excludente de responsabilidade – Ausência de defeito na prestação de serviços – Artigo 14, §3º, do CDC – Inaplicabilidade da Súmula 479 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 – Eventual análise do perfil da correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Sucumbência atribuída à parte autora.

Recurso do réu provido, prejudicado o recurso da autora.

Vistos.

A r. sentença de fls. 186/9 julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, e tudo o que mais dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido*

para: a) declarar a inexistência dos contratos de empréstimo entre as partes nos valores de R\$ 8.079,49 e R\$ 1.100,00 (fls. 21/4 e 25/7); b) condenar a requerida ao ressarcimento da quantia de R\$ 3.286,48, bem como à devolução em dobro das demais quantias indevidamente descontadas referentes aos contratos fraudulentos acima citados, o que será apurado em cumprimento de julgado nos termos da fundamentação, com correção monetária e juros de mora a partir do desembolso. A partir da vigência da Lei nº 14.905/24, a correção monetária será pelo IPCA (artigo 389 do CC) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigo 406, §1º, do CC). Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, além dos honorários da parte adversa que ora fixo em 10% do valor atualizado da condenação (artigo 85, §2º, do CPC), nos termos do artigo 86, 'caput', do CPC, respeitada a gratuidade processual se deferida (artigo 98, §3º, do CPC).”.

Apela o réu (fls. 193/218) sustentando, em síntese, a impossibilidade de responsabilização da instituição financeira ré, considerando que as transações impugnadas foram realizadas pela própria autora (fato incontroverso) através do dispositivo cadastrado e com a utilização de dados sigilosos; que a autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, tendo efetuado voluntariamente as operações indicadas pelos fraudadores; que a ligação mencionada pela autora não teria partido da agência bancária, tratando-se, na realidade, de falsificação ou 'spoofing' do número da agência; que restam caracterizadas excludentes do nexo causal, quais sejam, fato de terceiro e culpa exclusiva da consumidora; que não se vislumbram defeitos no sistema de segurança bancário e vazamento de dados, o que evidencia o fortuito externo; que não cabia ao banco a análise de eventual enquadramento das transações no perfil da consumidora; que descabida a devolução de valores, tampouco em dobro, até porque não se cuida de cobrança indevida, mas de golpe que teve a participação da autora; e, em caso de entendimento diverso, pede que seja reconhecida a culpa concorrente; pretende, ao final, além da concessão de efeito suspensivo, que seja dado provimento ao recurso, julgando-se improcedente a demanda.

Apela a autora (fls. 224/31) pleiteando, de outro lado, que seja declarada a nulidade da renegociação realizada em relação aos contratos originários; e a condenação do réu à reparação dos danos morais, que se caracterizam, na hipótese, 'in re ipsa'; pede, então, que seja dado provimento ao recurso, julgados integralmente procedentes os pedidos, com a readequação da sucumbência.

Processados e respondido o recurso do réu (fls. 249/53), vieram os autos ao Tribunal e, após, a esta Câmara.

É o relatório.

Conforme destacado pelo Juízo 'a quo' às fls. 186: “Tânia Cristina Magalhães Herran ajuizou a presente ação declaratória de inexigibilidade e inexistência de débito c/c devolução do indébito em dobro e indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência, contra Banco

Bradesco S/A, alegando, em síntese, que no dia 24/04/2024, recebeu uma suposta ligação proveniente do número de telefone da sua agência bancária situada na cidade de Pratânia/SP (14-3844-1447), cujo interlocutor se identificou como Felipe e a informou sobre a ocorrência de uma fraude em sua conta bancária, após o que enviou uma mensagem, via aplicativo WhatsApp, contendo três códigos PIX e afirmando que eram da Central de Segurança do banco réu, [e que, induzida pelo terceiro], efetuou três transferências bancárias em favor de Pay2Free Soluções em Sistemas e Pagamento, CNPJ 44.478.318/0001-58, bem como dois empréstimos, nos valores de R\$ 8.709,49 e R\$ 1.100,00, respectivamente. Ao perceber que havia sido vítima de um golpe, registrou boletim de ocorrência e se dirigiu à sua agência bancária, porém não obteve êxito em solver o impasse administrativamente. Dessa forma, (...) requereu a concessão de tutela de urgência para a suspensão dos descontos em sua conta bancária, e, ao final, a condenação da ré ao ressarcimento dos valores descontados, cancelamento dos contratos e indenização de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.”.

Sem razão a autora, contudo.

De fato, não obstante as afirmações autorais, verifica-se dos autos que a própria parte autora reconhece, na inicial, que realizou as transações ora impugnadas voluntariamente, através de 'login', senha e com a validação de fatores de autenticação, conforme as orientações de fraudadores, de maneira que as alegações de vulneração do sistema bancário ou mesmo de vazamento de dados carecem de verossimilhança ou demonstração mínima (superada, assim, eventual possibilidade de inversão do ônus probatório), não tendo a autora se desincumbido do ônus a que refere o artigo 373, inciso I, do CPC.

Nesse cenário, não há falar-se em responsabilidade civil do réu, vez que, pela narrativa constante da exordial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata culpa exclusiva da própria vítima, não se vislumbrando falha na prestação de serviços pelo réu, sendo certo que eventual atuação de fraudadores ou estelionatários, nesse contexto – permissão ou facilitação pela parte autora –, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição envolvida, consoante leitura 'a contrario sensu' da Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

Ou seja, não há nexo causal entre a conduta do réu e o resultado da ação danosa de terceiros, e isso porque, nos casos como o presente, é necessário que fique estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não resta evidente 'in casu', sobressaindo como singularidade da causa, que os fatos se deram sem o comprometimento do sistema de segurança do réu (repita-se, as operações foram realizadas com 'login', senha e fatores de autenticação), caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que o réu não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluem a responsabilidade objetiva.

Considerando, assim, que as transações foram realizadas mediante senha, com validação de 'login' e demais fatores de autenticação, dizendo respeito a pretensão à indenização – danos materiais e morais – por fraude, quanto à responsabilidade do réu, forçosa a observância da regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do réu pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta, fato do serviço e vício do serviço (vide: artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do réu, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a autora, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do parágrafo único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviços, que a responsabilidade da fornecedora é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ (inaplicável ao caso, conforme destacado acima, por se tratar de fortuito externo).

Então, e como limitada a responsabilidade do réu, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do réu e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilização sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ou seja, no caso, a conduta desviada do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou o réu, como fornecedor de serviços, e o dever de previsão possível.

E, em relação a isso, quanto à conduta do réu, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, fortuito interno, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, anotada a regra do artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria da usuária do serviço em ação estranha à atividade do réu.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri: *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos*

do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º, I).” (in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Atlas, 2008, p. 256/7).

No caso, tem-se como fato da causa que tudo o quanto narrado teria ocorrido para além do âmbito de atuação do réu, posto que, como confessado na inicial, houve a fragilização do sistema de segurança pela própria autora (vítima do golpe da falsa central de atendimento), viabilizando, assim, a atuação fraudulenta de terceiros, mediante engenharia social ou indução, reafirmada a natureza das operações questionadas, realizadas voluntariamente, com a digitação de 'login', senha e validação através de fatores de autenticação.

Anote-se, ademais, que irrelevante a alegação autoral de ocorrência de 'spoofing' ou falsificação do número telefônico da agência bancária, uma vez que, como já adiantado, não se vislumbra vulneração do sistema de segurança bancário, até porque se trata de golpe envolvendo engenharia social (que explora o comportamento da vítima), e o réu não detém controle sobre a rede telefônica nem sobre o aparelho pessoal da correntista, o que rompe, então, o nexo de causalidade entre eventual conduta do réu e os supostos danos.

Logo, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pela autora, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade, qual seja, culpa exclusiva da vítima, por conta de conduta pessoal e voluntária, limitando a responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta – fato do serviço, artigo 14 do CDC e vício do serviço, artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo a parte autora, por ato próprio e voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do réu, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo à autora buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano, com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Nesse contexto, oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo C. STJ quanto à matéria (fortuito externo), em sua Jurisprudência em Teses: “Edição n. 161 – Direito do Consumidor V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”.

No mesmo sentido, precedentes deste E. Tribunal de Justiça: “APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INDENIZAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a seguir procedimentos que resultaram na realização de empréstimo pessoal e transferência de valores para conta de terceiros. Inexistência de prova de vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Utilizada pelos fraudadores técnica conhecida como spoofing, a qual possibilita fraudadores alterarem o número apresentado no identificador de chamadas. Ausência de responsabilidade do banco que não participou das negociações. Configuração de fortuito externo, sem nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pela autora. Precedentes desta Corte. Aplicação do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Entendimento deste e. Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos, com inversão do ônus da sucumbência e readequação da verba honorária. Recurso do réu provido.” (TJSP; Apelação Cível 1035598-18.2024.8.26.0564; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SPOOFING TELEFÔNICO. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX REALIZADOS MEDIANTE FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. PESSOA IDOSA. CAPACIDADE CIVIL PLENA. VULNERABILIDADE NÃO ABSOLUTA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. OPERAÇÕES REALIZADAS COM OBSERVÂNCIA DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA. UTILIZAÇÃO REGULAR DE SENHAS PESSOAIS E APLICATIVO BANCÁRIO OFICIAL. NEXO CAUSAL ROMPIDO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14, § 3º,

II, CDC. SÚMULA 479/STJ. RECURSO DESPROVIDO. 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, consagrada na Súmula 479 do STJ, não é absoluta, podendo ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor. 2. A condição de pessoa idosa, embora merecedora de proteção especial, não afasta a capacidade civil plena nem constitui presunção absoluta de vulnerabilidade que impeça a análise objetiva da conduta do consumidor nas operações bancárias. 3. Configura-se a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima quando esta, de forma voluntária e consciente, fornece dados bancários sigilosos e senhas pessoais a terceiros desconhecidos, mesmo no contexto do "golpe da falsa central de atendimento". 4. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários resta demonstrada quando as operações questionadas são realizadas com observância rigorosa dos protocolos de segurança estabelecidos, mediante utilização de senhas pessoais e aplicativo bancário oficial. 5. O prolongado contato mantido pela consumidora com os fraudadores, incluindo chamadas de vídeo de duração significativa, evidencia conduta negligente que rompe o nexo causal entre eventual falha do serviço e o prejuízo experimentado. 6. A instituição de pagamento que atua como mera custodiante da conta bancária de destino, sem vínculo jurídico com a vítima ou participação na origem das operações fraudulentas, não pode ser responsabilizada pelos danos alegados. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005719-70.2024.8.26.0400; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/09/2025; Data de Registro: 08/09/2025).

E desta C. Câmara: “APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de reparação por Danos Materiais e Morais. Transferências via Pix e pagamento de boleto não reconhecidos. Sentença de improcedência Insurgência recursal da autora. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (VISHING). Fraude perpetrada por terceiro que se utilizou da tecnologia de spoofing para simular o número da instituição financeira. O sucesso da empreitada criminosa dependeu da atuação ativa e voluntária da correntista, a qual, seguindo instruções do fraudador, lhe forneceu os seus dados pessoais. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente e voluntária da própria consumidora em ceder suas credenciais a terceiros. Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítima/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança da correntista. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência

de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de fortuito interno. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais. SUCUMBÊNCIA majorada. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NEGADO.” (TJSP; Apelação Cível 1016557-94.2024.8.26.0037; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026).

“Direito do consumidor. Apelação. Ação declaratória cumulada com indenizatória. Autor que seguiu as ordens de pessoa que se fez passar por preposto do banco réu, sofrendo transação bancária via pix por ele negada. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Improcedência mantida. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pelo autor requerendo a reforma da sentença de improcedência. II. questão em discussão. 2. Verificação de eventual responsabilidade da casa bancária pelos danos sofridos pelo requerente ou culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de decidir. 3. Operação questionada que ocorreu a partir da utilização do aparelho do autor, que ao seguir as orientações do meliante, acabou por fragilizar o sistema, dando azo transferência bancária. 4. Autor que ludibriado, caiu em golpe de engenharia social induzido por terceiro estelionatário que se passava por preposto do requerido. 5. Não se verifica nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo requerente e a conduta do réu, inexistindo qualquer prova de que ele tenha tido ingerência na situação vivenciada. 6. A transação questionada foi concretizada em razão da culpa exclusiva do apelante, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. IV. Dispositivo e tese. 7. Sentença mantida. 8. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1025218-81.2024.8.26.0451; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2025; Data de Registro: 12/08/2025).

No mais, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação do réu não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil da correntista, visto que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil do cliente implica prestação de serviço e, portanto, custos ao prestador.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de

modo que, se a análise de transações a partir do perfil da correntista não está nos limites do vínculo a que se obrigou o réu, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar a cliente na prática de suas transações, não significando obrigar o prestador a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites para as transações, não se pode exigir do réu a verificação quanto ao enquadramento das operações no perfil de gastos da correntista, vez que o estabelecimento de limitações diárias para movimentações constitui prévia autorização para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

A propósito: *“Há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.”* (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do réu foi elidida, pela culpa exclusiva da vítima, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços e, por isso, tampouco em inexigibilidade dos valores e condenação do réu ao ressarcimento dos danos (materiais e morais) resultantes dos eventos suscitados (vide artigo 14, §3º, do CDC).

Por fim, registre-se que os demais argumentos deduzidos no processo, para além de incapazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada, são refutados e prejudicados por raciocínio lógico, porque incompatíveis com o resultado da conjugação de todos os elementos desta decisão.

Nesse sentido, confira-se: *“O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada.”* (EDcl no MS 21315/DF, Rel. Ministra DIVA MALERBI (DESEMBARGADORA CONVOCADA TRF 3ª REGIÃO), PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 08/06/2016).

Também a ENFAM editou dois enunciados a respeito do artigo 489, §1º, inciso IV, sendo que o Enunciado 12 dispõe: *“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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anterior de questão subordinante.”; e o Enunciado 13 estabelece: “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.”.

Por consequência, dá-se provimento ao recurso do réu (prejudicada a apelação da autora) para julgar improcedente a demanda, reformada a r. sentença recorrida nos termos acima, condenando-se a parte autora, pela sucumbência, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios aos patronos do réu, ora arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, conforme artigo 85, §2º, do CPC, ressalvada a gratuidade de justiça (artigo 98, §3º, do CPC).

Recurso do réu provido, prejudicado o recurso da autora.

Des. Henrique Rodriguero Clavísio
Relator