



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000126883**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002417-42.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ISMAEL ASSIS ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 14776**

**APELAÇÃO Nº 1002417-42.2025.8.26.0224**

**COMARCA: GUARULHOS – 4ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: ISMAEL ASSIS ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADO: BANCO BRADESCO S/A.**

**JUÍZA: LEILA ANDRADE CURTO**

**PRIORITÁRIO-ESTATUTO DO IDOSO**

APELAÇÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. GOLPE DO FALSO BOLETO, QUE FOI ENVIADO PELOS CORREIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. INEXISTÊNCIA DE LIAME DE CAUSALIDADE ENTRE AS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E O DANO VIVENCIADO PELO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. NÃO HÁ INDÍCIOS DE VAZAMENTO DE DADOS POR PARTE DO BANCO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 251/256 julgou improcedentes os pedidos ação de declaratória e indenizatória proposta por **ISMAEL ASSIS ALMEIDA** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, condenando o autor a arcar com custas, despesas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, ressalvada a justiça gratuita.

Inconformado, recorre o autor às fls. 259/273. Diz que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, tendo ocorrido o indevido vazamento de dados pessoais do apelante, em desconformidade com as disposições da LGPD (Lei nº 13.709/2018), que prevê a obrigação de tratamento adequado, transparente e seguro dos dados pessoais dos consumidores. Alega que ainda que se admitisse o entendimento de que o fato “decorreu exclusivamente da ação criminosa de terceiro fraudador”, por meio da “interceptação de correspondência”, tal circunstância, por si só, não deve afastar a responsabilidade da instituição financeira. Isso porque, se o método de envio do boleto adotado pelo banco permite sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interceptação, tal vulnerabilidade está abarcada pelo risco inerente à atividade desempenhada pela instituição, sendo inadmissível a tentativa de transferir esse ônus ao apelante. Assim, pugna pela reforma da r. sentença, a fim de ver declarada a inexigibilidade do débito de R\$ 1.340,75 e indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e regular. Contrarrazões às fls. 277/285. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso e, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **ISMAEL ASSIS ALMEIDA** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“requerendo a declaração de inexigibilidade da fatura do cartão com vencimento em 17/11/2024, no valor de R\$ 1.340,75, e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00. Narra a inicial que o autor recebeu uma fatura, via correios, com grande similaridade com as faturas usualmente enviadas a seu domicílio, contendo seus dados, o que não gerou desconfiança por parte do autor. Afirma que efetuou o pagamento da fatura recebida pelos Correios no valor de R\$ 1.340,75. Contudo, tempos depois, o banco entrou em contato informando o inadimplemento, o que o fez entender que havia caído em um golpe. Afirma que recebeu notificação de que seu nome seria inscrito no cadastro de inadimplentes. Foi deferida a gratuidade da justiça à requerente e deferida a tutela de urgência para suspender provisoriamente a restrições do nome do autor junto ao SERASA e SPC., com relação ao contrato 47473309132435701392, no valor de R\$ 1.334,51, data: 17/11/2024 (fls. 43/41).”*

Sobreveio sentença que julgou improcedentes os pedidos, contra o que se insurge o autor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com elevado respeito às razões recursais, a r. sentença não comporta reparos. Explico.

Inafastável a relação consumerista para o caso em debate, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na condição de consumidor, fica em uma posição de vulnerabilidade diante da instituição financeira. Contudo, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, e, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado **o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito**, só havendo exclusão da responsabilidade se comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor e ou de terceiros, conforme disposto nos incisos I e II, § 3º, do citado artigo 14:”“§ 3º *O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Nesse sentido, destaco a lição extraída no RESP 2.046.026/RJ, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023:

*“8. O nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria do dano dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de (i) fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC); ou (ii) evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor. 9. **O fato exclusivo de terceiro “é a atividade desenvolvida por uma pessoa determinada que, sem ter qualquer***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**vinculação com a vítima ou com o causador aparente do dano, interfere no processo causal e provoca com exclusividade o evento lesivo** (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 302). **Então, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade o “terceiro não pode ser alguém que mantenha qualquer tipo de relação com o fornecedor”** (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. *As excludentes de responsabilidade além do CDC – o fortuito interno e externo*. In: *Revista de Direito Empresarial*. Vol. 3, n. 7, jan.-fev./2015, p. 26). 10. **No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. Esclareça-se que “o fortuito interno está relacionado a algo que integra o processo produtivo ou de prestação de serviço, não excluindo a responsabilidade do agente; já o fortuito externo é derivado de um fato alheio ou extrínseco à produção do bem ou à execução do serviço, por isso é uma excludente de responsabilidade”** (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. *Op. Cit.*, p 31).

**O caso aqui é distinto.** Digo isto porque o autor recebeu o boleto para pagamento de sua fatura de cartão de crédito, via Correios (assim como as demais faturas já pagas) e efetuou o pagamento em Casa Lotérica, razão pela qual, não há se falar em descuido do autor ao não verificar os dados do boleto, cuja engenharia de similaridade com o original, escapava o conhecimento de qualquer homem médio, tanto que somente após emitido o comprovante pela casa lotérica, é que houve a constatação de que o beneficiário era terceiro, não havendo que se falar em culpa do autor, idoso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não obstante, a r. sentença de improcedência foi ancorada em culpa exclusiva de terceiro, suficiente a romper o nexo causal:

*“A narrativa dos fatos revela que o autor mantinha relação contratual estável e duradoura com o réu, recebendo mensalmente as faturas em sua residência há anos, sem que jamais tivesse vivenciado qualquer intercorrência dessa natureza. Essa regularidade no envio e recebimento das correspondências bancárias ao longo do tempo demonstra que o sistema de remessa de faturas operava adequadamente, sem falhas ou vulnerabilidades aparentes que pudessem ser atribuídas ao banco réu. O modus operandi do golpe, conforme se extrai dos autos, assemelha-se a fraudes em que o criminoso intercepta a correspondência bancária original antes de sua chegada ao destinatário, apodera-se das informações nela contidas e produz documento falsificado alterando apenas os dados essenciais de pagamento, notadamente a linha digitável do boleto, direcionando os valores para conta de sua titularidade. Elemento probatório relevante e que corrobora essa dinâmica criminosa é o fato de que o autor não mencionou ter recebido duas faturas naquele mês em sua residência. Se o banco tivesse efetivamente remetido a fatura legítima e esta tivesse chegado ao destinatário concomitantemente com a fraudulenta, o autor certamente teria percebido a duplicidade e poderia ter evitado o pagamento equivocado. A ausência de notícia sobre o recebimento de fatura duplicada sugere fortemente que a correspondência original foi interceptada antes de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*chegar ao autor, sendo então adulterada e posteriormente reenviada ao destinatário pelo próprio criminoso. Não há nos autos qualquer evidência concreta de vazamento de dados pela instituição financeira ou falha em seus sistemas de segurança e tratamento de informações. Os dados constantes da fatura fraudulenta são precisamente aqueles que naturalmente integram as faturas legítimas mensalmente enviadas, não indicando, por si só, acesso indevido a bases de dados do réu. A fraude ocorreu mediante interceptação física da correspondência, conduta externa ao âmbito de controle e responsabilidade do banco. Nesse contexto, configura-se de forma inequívoca a excludente de responsabilidade por fato exclusivo de terceiro, prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. A ação criminosa de terceiro que interceptou fisicamente a correspondência e adulterou o documento original e o reenviou ao destinatário final rompe o nexo de causalidade entre eventual conduta da instituição financeira e o dano experimentado pelo autor. Trata-se de evento externo, imprevisível e inevitável pelo fornecedor, que escapa completamente à sua esfera de controle e vigilância. Não se pode razoavelmente atribuir ao banco réu o dever de impedir a atuação de terceiros fraudadores que agem externamente ao seu sistema operacional, interceptando correspondências já confiadas ao serviço postal e praticando estelionato mediante adulteração de documentos. A responsabilidade da instituição financeira circunscreve-se aos serviços por ela prestados diretamente e aos riscos inerentes à sua*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*atividade empresarial, não alcançando eventos criminosos praticados por terceiros de forma absolutamente independente e externa à relação contratual. Admitir-se a responsabilização do banco nessas circunstâncias equivaleria a lhe impor garantia absoluta contra toda e qualquer fraude praticada por terceiros, ainda que completamente dissociada de sua atividade, o que extrapola os limites da responsabilidade objetiva prevista no ordenamento consumerista.”*

Pois bem. A dicção trazida pelo Enunciado 12, da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do TJSP, traz luz ao caso em debate: “o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos **canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno.**”

Referido entendimento corrobora com a própria jurisprudência do C. STJ acima mencionada (2.046.026/RJ) **Então, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade o “terceiro não pode ser alguém que mantenha qualquer tipo de relação com o fornecedor”** (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. *As excludentes de responsabilidade além do CDC – o fortuito interno e externo. In: Revista de Direito Empresarial. Vol. 3, n. 7, jan.-fev./2015, p. 26*). 10. **No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. Esclareça-se que “o fortuito interno está relacionado a algo que integra o processo produtivo ou de prestação de serviço, não excluindo a responsabilidade do agente; já o fortuito externo é derivado de um fato alheio ou extrínseco à produção do bem ou à execução do serviço, por isso é uma excludente de responsabilidade.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como se vê, do excerto acima, o terceiro não tinha qualquer relação com o fornecedor de serviços, a instituição financeira. O que resta aquilatar é se a responsabilidade do terceiro rompeu o nexo causal ou não, se houve fortuito interno ou externo.

E com elevado respeito às opiniões em contrário, o caso aqui se encaixa em fortuito externo, isto porque a execução do serviço estava relacionada à emissão do boleto e não à sua entrega pelos Correios. Querer que a instituição financeira responda pela entrega dos boletos, a qual é realizada por empresa pública, foge à responsabilidade objetiva prevista na legislação consumerista, como bem concluiu a juíza singular: *“Elemento probatório relevante e que corrobora essa dinâmica criminosa é o fato de que o autor não mencionou ter recebido duas faturas naquele mês em sua residência. Se o banco tivesse efetivamente remetido a fatura legítima e esta tivesse chegado ao destinatário concomitantemente com a fraudulenta, o autor certamente teria percebido a duplicidade e poderia ter evitado o pagamento equivocado. A ausência de notícia sobre o recebimento de fatura duplicada sugere fortemente que a correspondência original foi interceptada antes de chegar ao autor, sendo então adulterada e posteriormente reenviada ao destinatário pelo próprio criminoso.”*

Ressalto ainda, que não há indícios mínimos de vazamento de dados pelo banco, tratando-se de evento inevitável a adulteração de boleto, fugindo ao escopo da atividade financeira do réu. Eis as razões que me levaram a concluir que o nexo causal foi rompido.

Esclareço à parte autora que é lastimável o golpe por ela sofrido, mas neste caso, repito, não há como imputar responsabilidade ao banco, sendo, pois, devido o valor cobrado pela fatura de cartão de crédito.

Nesse sentido:

*“Ação de indenização por danos materiais e danos morais – Fraude – Boleto bancário – Fraude –*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Quitação de financiamento através de pagamento de boleto encaminhado ao autor via Whatsapp – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa a questão de fato (...)– Responsabilidade objetiva do fornecedor – 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 – Relação de causa e efeito – **Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade** – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco – **Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade** – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – **Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor** – Sentença revertida – Honorários advocatícios arbitrados em desfavor do autor – Artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1009423-74.2025.8.26.0071; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Força de tais razões, é o caso de manter a r. sentença.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e nos termos do artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários para 15% sobre o valor da causa, ressalvada a justiça gratuita no que couber.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**