



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000224712**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002619-60.2025.8.26.0081, da Comarca de Adamantina, em que é apelante ANTONIO CARLOS LOURENÇO, é apelado 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: **Negaram 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 11967  
APELAÇÃO Nº 1002619-60.2025.8.26.0081  
APELANTE: ANTONIO CARLOS LOURENÇO  
APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. “Ação declaratória de inexistência de relação jurídica/débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, com pedido de tutela provisória de urgência de natureza antecipada” [SIC]. Irresignação autoral contra a r. sentença de improcedência. Inadmissibilidade.

GOLPE DO PIX. 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 da operação por meio de seu aplicativo bancário. Versão discrepante do boletim de ocorrência que fragiliza a imputação de responsabilidade ao fornecedor. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço pelo banco réu. Correta incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Eventual invocação do perfil do correntista de per si não acarreta a responsabilização da casa bancária.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Cuidam os autos de “ação declaratória de inexistência de relação jurídica/débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, com pedido de tutela provisória de urgência de natureza antecipada” [SIC] movida por **ANTONIO CARLOS LOURENÇO** em face do **BANCO BRADESCO S/A**. Após o devido trâmite em Primeiro Grau, sobreveio a r. sentença de improcedência às fls. 151/156.

Irresignado, o autor recorreu às fls. 159/186, sob as seguintes teses: (I) foi vítima de um golpe aplicado por interlocutor que se identificou como funcionário do Banco Bradesco S/A, utilizando números com DDD local para induzi-lo a erro; (II) acreditando tratar-se de um estorno de valores depositados equivocadamente em sua conta, seguiu orientações para realizar um PIX no valor de R\$ 25.290,54 para um terceiro; (III) jamais contratou ou pactuou qualquer tipo de empréstimo pessoal, sendo que o crédito de R\$ 25.294,40 realizado em sua conta corrente foi fruto de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude; (IV) não forneceu dados sigilosos, como senhas aos golpistas, uma vez que os valores do empréstimo fraudulento já estavam depositados em sua conta antes mesmo da ligação telefônica; (V) a operação realizada foge completamente ao seu perfil de movimentação bancária, que é humilde e módica, cabendo ao banco detectar a transação atípica; (VI) houve falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, pois o limite de crédito pessoal do apelante era de apenas R\$ 4.900,00 e foi extrapolado para mais de R\$ 25.000,00 sem qualquer análise; (V) os documentos e horários apresentados pelo banco apelado são unilaterais e não condizem com a realidade, sendo impossível alterar o limite de crédito em minutos via aplicativo sem falha no sistema; (VI) aplica-se o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, restando configurada a responsabilidade objetiva do banco por defeito na prestação do serviço e falta de segurança; (VII) as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; (VIII) configura-se o fortuito interno, pois a fraude ocorreu dentro do sistema operacional da instituição financeira; (IX) o banco réu falhou no dever de vigilância ao não bloquear transações atípicas e de valores elevados que destoavam do histórico do cliente; (X) é necessária a reforma da r. sentença para declarar a inexistência do débito e a inexigibilidade dos valores decorrentes do empréstimo fraudulento; (XI) cabível a compensação por danos morais em razão do transtorno e do desvio produtivo do consumidor.

Contrarrrazões pelo desprovimento às fls. 206/212. Recurso tempestivo e com o correto recolhimento do preparo.

**É o relatório.**

Sempre com o devido respeito à argumentação do autor, considero que o reclamo não comporta acolhimento.

No mérito, facilmente perceptível que **a improcedência era mesmo de rigor. Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem***

(técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022):

*Analisando a hipótese dos autos, não restam dúvidas de que a parte autora foi vítima de golpe do "Falso Central de Atendimento ou Falso Funcionário", no qual o falsário contata a vítima, por meio de ligações e a induz a realizar operações no aplicativo ou no site da instituição financeira que culminam na transferência de valores via PIX. Assim, o que se extrai da inicial é que a parte autora realizou transferência por meio do sistema PIX por vias próprias, não havendo qualquer correlação com os serviços ou operações realizadas pelo banco Réu, sendo certo que a atuação dos terceiros não decorreu de falha na prestação de seus serviços. Pelo contrário, a narrativa da Autora deixa transparecer nitidamente que foi vítima da conduta maliciosa de terceiros, sem que se vislumbre qualquer conduta imputável ao Requerido; sintomático, aliás, que a narrativa autoral não chegue a descrever qualquer falha nos serviços da parte Ré. De fato, ainda que evidente a fraude, para a imputação de responsabilidade civil é necessária a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pela instituição financeira ou, então, a demonstração concreta da conduta comissiva ou omissiva por parte desta. No caso concreto, observa-se mesmo que as transferências foram realizadas em nome da pessoa física ALISSON FERREIRA DE JESUS (fls. 129/130), sem que se aponte qualquer relação entre esta e o Banco Requerido. Da petição inicial se extrai: "(...) e após breve diálogo com o interlocutor passou a seguir suas orientações, onde fora solicitado ao Autor que realizasse um PIX tendo como Beneficiário a pessoa de ALISSON FERREIRA DE JESUS, Instituição Bancária 99 Pay IP S/A, chave vinculada 07508853512, CPF. \*\*\*.088.535-\*\*, no valor de R\$ 25.290,54 (vinte e cinco mil, duzentos e noventa reais e cinquenta e quatro centavos), o que fora realizado pelo Autor, acreditando que somente estava fazendo um estorno de um valor que havia caído em sua conta equivocadamente, isso tudo confiando ser o interlocutor um funcionário do banco réu" fls. 02/03. No Boletim de Ocorrência (fls. 29/30): "(...) uma pessoa desconhecida se passando por atendente do Banco Bradesco, informando que na conta da vítima havia uma transferência no valor de R\$ 25.000,00, valor este que poderia ser indevido, exigindo que a vítima fizesse alguns procedimentos para cancelamento e estorno do valor." Assim, ainda que lamentáveis os fatos, não há como se responsabilizar o Requerido, eis que a fraude não atingiu os seus sistemas; efetivamente, quem foi ludibriado foi a parte Autora que, induzida a*

*erro, realizou transação válida e eficaz com o Requerido, não havendo sequer a descrição de falhas em suas prestações de serviços. Com a devida vênia, a postura respeitosa ao consumidor não permite considerá-lo um total incapaz, cumprindo a ele também adotar cautelas mínimas. Dessa forma, restou claro que houve equívoco exclusivamente por parte do Autor, em realizar a transferência via PIX, com chave obtida através de conversa telefônica com suposto golpista que se fez passar por funcionário do Banco Bradesco. Observa-se, portanto, que não houve qualquer ação ou omissão do Requerido ou qualquer lapso em sua operação, pelo que ausente a sua responsabilidade. Trata-se, portanto, de hipótese diversa daquelas em que a transação é realizada através do próprio site do Banco ou página falsa acessada através de site oficial, ou mesmo dentro das agências. Tampouco se confunde com a situação em que os fraudadores têm acesso a dados pessoais e financeiros do consumidor, em razão de falha na preservação do sigilo de tais dados pela Instituição Financeira. No caso concreto o fator determinante para a fraude não foi o déficit de qualidade do sistema de segurança mantido pela instituição financeira, mas a conduta e imprudente da própria parte autora, que sem os cuidados e diligências mínimos, manteve contato com um fraudador, mediante ligação telefônica, sem ao menos se certificar de que se tratava realmente de pessoa vinculada à empresa, transferindo valores via PIX a pessoas físicas e jurídicas que alega desconhecer. No caso, a culpa exclusiva da vítima afasta, por completo, a possibilidade de reconhecimento do chamado fortuito interno ou mesmo do nexo de causalidade entre o serviço prestado e o crime configurado. Insta destacar que as instituições financeiras não têm o dever legal de impedir a ocorrência de delitos fora das agências e de evitar contatos de fraudadores que se passam por prepostos, parentes, amigos ou conhecidos. Dessa maneira, não houve má prestação do serviço bancário no tocante à transferência realizada via PIX pelo autor, a possível fraudador. Logo, da análise dos autos e em que pesem as alegações da parte autora, há que ser reconhecido no caso em tela que houve culpa exclusiva da vítima pelo evento danoso em questão. E não havendo qualquer falha na prestação dos serviços ou qualquer conduta ilícita atribuível à empresa ré, não há que se falar em restituição de valores. Dessa forma, apesar de a parte autora ter sido cruelmente enganada por fraudadores, não há como estabelecer um nexo de causalidade entre o ocorrido e o serviço prestado pela instituição financeira, mostrando-se inviável responsabilizá-la por ato de terceiros de má-fé e da própria conduta da requerente. Por consequência, não há que se falar em danos morais.*

Segundo a inicial, autor recebeu ligação de telefones desconhecidos, do mesmo DDD de sua residência (18), com interlocutores afirmando que ele teria

recebido indevidamente valores em sua conta. Assim, solicitaram que fosse realizado o “estorno”, mediante transferência de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para “Allison Ferreira de Jesus”. Acreditando em referida informação, efetuou o pix em favor de referida pessoa. Todavia, após procurar a agência no dia seguinte, soube que foi vítima de golpe.

Em que pese tais afirmações às fls. 02/03, observa-se que o boletim de ocorrência possui outra explanação sobre os fatos: “Após encaminhar print de sua tela do banco, começou a achar estranhos aqueles procedimentos, contudo quando foi entrar em sua conta, percebeu que haviam realizado uma transferência via PIX no valor de R\$ 25.290,54 (vinte e cinco mil, duzentos e noventa reais e cinquenta e quatro centavos) para o banco 99 PAY IP S.A , através da chave vinculada 07508853512, CPF \*\*.088.535-\*, em nome da pessoa de ALLISON FERREIRA DE JESUS”.

A narrativa deduzida na inicial, que discrepa da sobredita versão do boletim de ocorrência, 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 mantido contato com o fraudador e realizado as operações de transferência bancária por sua própria vontade, em evidente descuido.

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, razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em que pese a invocação do perfil do correntista, cumpre destacar que o fato de o requerente realizar o acesso ao aplicativo bancário e, seguindo orientação de golpistas, ter concluído o pix, impede a detecção de movimentação atípica. Logo, embora lamentável o episódio, é certo que neste caso específico não há margem ao reconhecimento da responsabilidade civil da instituição financeira.

Registre-se, ainda, que o banco requerido apresentou extratos de acesso da conta bancária na contestação, sem qualquer impugnação específica do requerente. A insistência na aplicação do Código de Defesa do Consumidor e na responsabilidade objetiva não afasta o fato de que, segundo os documentos apresentados, houve a contratação do empréstimo no meio eletrônico. Além do mais, o suposto limite apresentado está datado em 27 de junho de 2025 (fls. 74), em momento posterior às transações impugnadas.

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

*APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÃO BANCÁRIA - GOLPE DO PIX - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos do autor que não convencem - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Correntista que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, efetuando transferências bancárias via PIX, permitindo a consumação do crime pelo estelionatário - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista, que seguiu orientações de terceiro fraudador que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Precedentes. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004927-12.2024.8.26.0079; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2025; Data de Registro: 20/08/2025)*

*Rescisão contratual c/c restituição de valores c/c danos morais - Refinanciamento de empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário - Alegação de fraude na contratação e ilegitimidade dos descontos - Não reconhecimento - Prova do vínculo e da efetiva disponibilização do valor contratado ao consumidor - Ônus do credor - Atendimento - Artigo 373, inciso II, do CPC - Inaplicabilidade do artigo 6º, inciso VIII do CDC por ausência de verossimilhança das alegações autorais - Operações realizadas pela via eletrônica, mediante aplicativo instalado no celular da autora - Contratação eletrônica - Possibilidade - Forma de adesão a serviços bancários, que traduz padrão social habitual e regular, observado segundo as regras de experiência comum - Artigo 375 do CPC - Reconhecimento - Inocorrência de fraude ou vício de consentimento - Regularidade da contratação - Cobrança -*

*Exercício regular de direito – Fraude – Alegada indução à realização de transferência via TED por meio de recebimento de dados via ligação telefônica por pessoa que se passava por funcionário do réu – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa a questão de fato – "Golpe do PIX ou do TED" – Pagamento realizado fora do âmbito do banco requerido e com indicação de beneficiário diverso do credor – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Imperativos do dever de conduta impostos a todos os partícipes da relação obrigacional – Boa-fé objetiva – Inteligência do artigo 422 do Código Civil – Valores revertidos em proveito da instituição financeira – Não demonstração – Artigo 308 do Código Civil – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Obrigação de reparação que independe de culpa – 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 réu – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Danos morais – Inexistência – Ausência de cobrança indevida e de prejuízo moral – Repetição de valores descabida – Pretensão afastada – Improcedência da ação – Sentença revertida – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1004921-09.2023.8.26.0477; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025)*

*APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO PIX. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE. I. CASO EM EXAME I. Autor alega falha na segurança do PagSeguro por não coibir a abertura das contas utilizadas para recebimento dos valores fruto da fraude, da Claro por permitir a habilitação de conta telefônica por golpista, além da falha do Facebook, na condição de administrador do WhatsApp, por possibilitar a criação de perfil falso no aplicativo. A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO. 2. O cerne recursal cinge-se em examinar a responsabilidade dos requeridos apelados pelas transferências de*

*valores PIX questionadas na ação, relacionadas ao denominado golpe do PIX, o cabimento da devolução de valores e de condenação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. A responsabilidade dos prestadores de serviços requeridos é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Próprio autor admitiu que estabeleceu conversa, através do WhatsApp, com golpista que acreditava ser seu filho, sendo ludibriado a realizar 02 transferências de valores via PIX, em duas datas diferentes, para contas que tinham como beneficiários terceiros desconhecidos. As transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor, sem indícios de contribuição dos fornecedores requeridos, de forma omissiva ou comissiva, para a consumação do golpe. Culpa exclusiva da vítima evidenciada. Art. 14, §3º, CDC. Pedidos improcedentes. IV. DISPOSITIVO 4. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005520-65.2024.8.26.0168; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Dracena - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026)*

*DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO PIX. TRANSFERÊNCIA REALIZADA POR VONTADE PRÓPRIA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de transferência via PIX no valor de R\$ 49.000,00 feita a golpista que se fez passar por funcionário do Nubank, mediante intermediação das instituições Mercado Pago e PagSeguro. O autor alegou falha de segurança e negligência dos réus, requerendo a restituição dos valores. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rés respondem civilmente pelos prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro, quando a transferência dos valores é realizada voluntariamente pelo próprio consumidor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige a presença de nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano suportado pelo consumidor. 4. No caso concreto, a fraude decorre exclusivamente da conduta do autor, que, acreditando estar em contato com funcionário do banco, efetuou por iniciativa própria a transferência a terceiro estranho, inexistindo falha de segurança ou defeito na prestação do serviço. 5. Configura-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, por culpa exclusiva do consumidor, que rompe o nexo causal. 6. O evento caracteriza-se como fortuito externo, não relacionado à atividade das instituições rés, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ. 7. Precedentes do TJSP reconhecem que, nos golpes do falso*

*funcionário ou do PIX, a atuação exclusiva da vítima rompe o nexo causal e exclui a responsabilidade civil das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Tese de julgamento: A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes eletrônicas pressupõe falha do serviço ou defeito de segurança, inexistente quando a transferência é realizada voluntariamente pelo consumidor induzido por terceiro. A culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, constitui excludente de responsabilidade e rompe o nexo causal. O golpe do falso funcionário ou do PIX, quando decorrente de conduta exclusiva do consumidor, configura fortuito externo e afasta a obrigação de indenizar. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 487, I, e 996. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1040052-36.2023.8.26.0577, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 15.08.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002035-33.2024.8.26.0564, Rel. Des. Márcia Tessitore, j. 22.05.2025; TJSP, Apelação nº 004995-14.2024.8.26.0482, Rel. Des. Irineu Fava, j. 16.12.2024; TJSP, Apelação nº 1002322-79.2024.8.26.0019, Rel. Des. Tasso Duarte de Melo, j. 28.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1025721-24.2023.8.26.0068, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma II (Direito Privado 2). (TJSP; Apelação Cível 1003615-17.2025.8.26.0224; Relator (a): Marcio Bonetti; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)*

Por fim, majoro os honorários advocatícios no correspondente a 12% do valor dado à causa, observado o disposto no art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

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

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**