



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000289320

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002866-44.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DIS PROTESTO DISTRIBUIDOR DE TÍTULOS S/S LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 31 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15545

APELAÇÃO Nº 1002866-44.2025.8.26.0565 – São Caetano do Sul

APELANTE: Banco Bradesco S.A.

APELADOS: Dis Protesto Distribuidor de Títulos S/S Ltda.

JUÍZA: Daniela Anholeto Valbão Pinheiro Lima

Ação de reparação de danos materiais e morais.

Sentença de parcial procedência.

Recurso do réu - Preliminarmente alega ilegitimidade passiva – No mérito, recorre sustentando a inexistência de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do consumidor – Alega que a operação foi realizada mediante técnica de engenharia social (“golpe do falso gerente”), na qual a preposta da autora voluntariamente seguiu instruções de terceiros para instalação de software e acesso à conta.

Razões de decidir – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova que não desonera a parte autora de comprovar minimamente o direito alegado – Instituição financeira que logrou demonstrar a regularidade do acesso mediante utilização de senhas pessoais e intransferíveis – Fraude de engenharia social que ocorre fora do domínio tecnológico do banco – Preposta da apelada que seguiu o “passo a passo” fornecido por estelionatário – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros caracterizada (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Fortuito externo que rompe o nexo de causalidade – Inexistência do dever de indenizar.

Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 171/172), acrescentando que os pedidos da “**ação de reparação de danos**” (fls. 01) ajuizada por **Dis Protesto Distribuidor de Títulos S/s Ltda** contra **Banco Bradesco S.A.** foram julgados **parcialmente procedentes**, condenando-se a instituição financeira tão somente à restituição do valor de **R\$ 9.930,00**, a título de danos materiais, com correção monetária e juros na forma da Lei nº 14.905/2024, **rejeitando o pedido de indenização por danos morais**. Ao final, foi o banco réu condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a instituição financeira requerida (fls. 180/189) sustentando, em preliminar, sua ilegitimidade passiva. No mérito, pugna pela reforma do julgado ante a inexistência de falha na prestação de serviços. Alega que a autora foi vítima de 'engenharia social', tendo sua preposta voluntariamente

instalado software malicioso e permitido o acesso de terceiros à conta após contato telefônico com falso funcionário. Aduz que o prejuízo decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, configurando fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva prevista na Súmula 479 do STJ, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 198/203).

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

Decide-se.

Estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido e recebido** em seus regulares efeitos.

Primeiramente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo banco a fls. 182/184. À luz da teoria da asserção, as condições da ação devem ser aferidas *in status assertionis*, isto é, conforme a narrativa exposta na petição inicial. Imputando a autora falha no sistema de monitoramento e segurança do banco réu, este detém legitimidade para figurar no polo passivo, sendo a existência ou não de responsabilidade matéria afeta ao mérito.

No mais, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) é **incontroversa**. Contudo, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada quando comprovada a **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros**, conforme prevê o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

No caso em tela, a própria narrativa inicial revela que a preposta da empresa apelada atendeu ligação de indivíduo que se identificou como gerente e, sob o pretexto de atualizar o aplicativo desktop, **instalou software indicado e acessou a conta corrente**. Referida dinâmica caracteriza o chamado **golpe de engenharia social**.

Conforme demonstrou a instituição financeira, as transações foram realizadas em ambiente autenticado, com o uso de login e senhas pessoais do cliente. A falha, portanto, não reside no sistema de segurança do banco, mas na **fragilização dos protocolos pelo próprio usuário**, que entregou o controle do dispositivo a terceiros estranhos à relação bancária.

A atipicidade das movimentações (seis PIX sucessivos para a "Adega Bitaru") não é suficiente para imputar responsabilidade ao apelante quando a própria vítima confessa ter agido de forma incauta ao seguir instruções de desconhecidos por telefone. **Não se pode exigir que a instituição financeira impeça atos de disposição patrimonial realizados voluntariamente pelo titular da conta em seu próprio dispositivo.**

Ademais, em que pese o entendimento do juízo *a quo* a fls. 174, a

suposta atipicidade das movimentações (seis transferências PIX sucessivas) não é capaz de gerar o dever de indenizar. Conforme se extrai do extrato de fls. 50, as operações foram realizadas em ambiente autenticado, após o próprio usuário ter fragilizado a segurança de seu dispositivo ao **instalar software de acesso remoto indicado pelo fraudador** (fls. 53/54). Não há sistema de segurança, por mais robusto que seja, que resista à entrega voluntária das chaves de acesso pelo correntista. O sistema de monitoramento de perfil de consumo visa coibir fraudes tecnológicas internas, e não atos de disposição patrimonial que, embora induzidos por erro, são concretizados pelo próprio titular ou mediante sua autorização tecnológica direta (fortuito externo).

Configura-se, assim, o **fortuito externo**, hipótese que rompe o nexo causal entre a atividade do banco e o dano sofrido. A devolução administrativa parcial de valores realizada pelo banco não implica em reconhecimento de culpa, mas sim no cumprimento diligente dos mecanismos de recuperação de fraude (MED) previstos pelo Banco Central, os quais foram esgotados na medida do saldo disponível na conta recebedora.

Nesse sentido, veja-se a jurisprudência deste Tribunal:

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da instituição financeira. Acolhimento. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. PECULIARIDADES. **Autora que afirma que instalou em seu aparelho de celular um aplicativo que permitiu o acesso por terceiros.** Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade. Operações que foram realizadas por meio de aplicativo instalado no celular da Autora, com a utilização das credenciais de segurança. Transações bancárias que não fogem do perfil da consumidora. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço pela Ré. **Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços da Ré. Precedentes desta c. Câmara. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos principais, com inversão do ônus de sucumbência. RECURSO PROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1001020-30.2025.8.26.0229; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026) (g.n)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Não acolhimento. 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 o autor a seguir procedimentos que resultaram na realização de transferência via PIX e na contratação de empréstimo. Inexistência de prova de vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Configuração de fortuito externo, sem nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pelo autor. Aplicação do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Entendimento consolidado deste E. Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos. Manutenção da sentença. Majoração dos honorários advocatícios. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. **(TJSP; Apelação Cível 1040009-41.2023.8.26.0564; 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 - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)**

Portanto, diante da prova de que as transações foram viabilizadas pela conduta da própria apelada, a improcedência total da demanda é medida de rigor.

Em razão da reforma do julgado, a parte autora arcará com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para julgar IMPROCEDENTES os pedidos iniciais.

MARCO PELEGRINI
Relator