



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000256257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002922-33.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante LIDIA DE JESUS FERREIRA NETTO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) 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 março de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 15095

APELAÇÃO Nº 1002922-33.2025.8.26.0127

COMARCA: CARAPICUÍBA – 4ª VARA CÍVEL

APELANTE: LIDIA DE JESUS FERREIRA NETTO

**APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E BANCO SANTANDER (BRASIL)
S/A**

JUÍZA SENTENCIANTE: MARILIA BONAFE FROMENT

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA. ENGENHARIA SOCIAL. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PARTE DOS APELADOS. ATUAÇÃO DE FRAUDADORES. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA CARACTERIZADA. MENSAGENS QUE COMPROVAM QUE A RECORRENTE SEGUIU AS ORIENTAÇÕES DOS ESTELIONATÁRIOS E AUTENTICOU AS TRANSAÇÕES. QUEBRA DE PERFIL DE CONSUMO NÃO DEMONSTRADA NOS AUTOS. AUTONOMIA PATRIMONIAL DO CLIENTE QUE DEVE SER PRESERVADA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

A r. sentença de fls. 445/449 julgou improcedentes os pedidos da ação de indenização por danos materiais e morais promovida por **LIDIA DE JESUS FERREIRA NETTO** contra **BANCO BRADESCO S/A** e **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**, condenando a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a autora (fls. 453/460). Sustenta, em síntese, que foi vítima de golpe sofisticado, em que fraudadores se passaram por seus advogados. Alega falha na prestação de serviço das instituições financeiras, que não teriam detectado as movimentações atípicas e fora de seu perfil de consumo. Pugna pela reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos de restituição e indenização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e regularmente processado.
Contrarrazões (fls. 466/489) pelo improvimento.

É o relatório.

Não há razões que impeçam o conhecimento do recurso que, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade das instituições financeiras em caso de fraude perpetrada por terceiros sob a modalidade de "engenharia social".

Sobreveio a r. sentença de improcedência, com os seguintes fundamentos no que aqui interessa:

“A análise dos elementos probatórios não revela falha na prestação dos serviços bancários por parte das instituições requeridas. As operações questionadas foram realizadas mediante utilização regular e adequada dos sistemas de segurança bancários, com emprego de senhas pessoais e intransferíveis e tokens de autenticação em posse dos próprios correntistas. Verifica-se, no caso, que as instituições financeiras adotaram as cautelas necessárias e disponibilizaram mecanismos de segurança adequados, sendo que a consumação da fraude decorreu da conduta voluntária a própria autora, que, ludibriada pelos golpistas, realizou as transações bancárias. Com efeito, embora a autora alegue que não tinha conhecimento de que estava realizando empréstimos e pagamentos, verifica-se dos prints de fls. 398/424 que a autora seguiu as orientações dos terceiros fraudadores (que acreditava



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serem advogados ou funcionários de escritório de advocacia), para realizar pagamentos via PIX e autenticar transações. Essa circunstância rompe o nexo causal entre eventual conduta das instituições financeiras e o dano experimentado pela autora. A conduta criminosa dos terceiros estelionatários, no caso em tela, configura hipótese inequívoca de caso fortuito externo, circunstância excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras. Os golpistas agiram com notável sofisticação, utilizando-se de informações pessoais da autora possivelmente obtidas por meio de vazamentos de dados de outras fontes ou bases públicas para criar narrativa convincente e verossímil. A engenharia social empregada pelos criminosos constitui fato imprevisível e inevitável para as instituições financeiras, não decorrendo de falha ou inadequação dos sistemas de segurança bancários, mas sim da exploração da vulnerabilidade humana à manipulação psicológica. É imperioso destacar que cabia à autora o dever fundamental de cautela na preservação de seus dados bancários e na realização de operações financeiras. As instituições financeiras promovem constantes campanhas educativas alertando sobre golpes dessa natureza, sendo de conhecimento público e notório, amplamente divulgado pelos meios de comunicação, a existência de fraudes envolvendo narrativas sobre liberação de valores para induzir vítimas a realizar operações financeiras. A ampla veiculação midiática sobre tais práticas criminosas torna razoável exigir dos correntistas o mínimo de cautela na preservação de seus dados bancários. Embora se reconheça a boa-fé



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da parte autora e o dissabor experimentado, é certo que cabia a ela o dever de cautela, especialmente considerando a natureza suspeita da situação e a existência de notória publicidade sobre golpes dessa espécie. A responsabilidade civil das instituições financeiras, conquanto objetiva por força do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, admitindo as excludentes previstas no artigo 14, §3º, do referido diploma legal, notadamente a culpa exclusiva da vítima e o caso fortuito ou força maior. No caso em exame, a conjugação de ambas as excludentes afasta a responsabilidade dos bancos requeridos.”

Respeitadas as razões recursais, o entendimento adotado deve ser mantido. 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 a apelante, na condição de consumidora, fica em uma posição de vulnerabilidade diante da instituição financeira.

Contudo, a aplicabilidade da Legislação Consumerista não implica em automática procedência dos pedidos autorais. Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil das Instituições Financeiras seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e, portanto, independente de culpa, **necessário que resulte 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”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa linha, cabe ao prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais da responsabilidade civil de ordem objetiva, ou ocorrência de um dano, a conduta ilícita do agente e o nexo de causalidade entre ambos, o que não ocorreu aqui.

No caso em tela, a análise do conjunto probatório revela que a consumação do prejuízo decorreu exclusivamente da conduta da própria apelante. Conforme se extrai dos prints de mensagens às fls. 398/424, resta evidenciado que a própria autora seguiu, com absoluto rigor, todas as orientações dos terceiros fraudadores. A recorrente, ludibriada pela narrativa de que receberia valores judiciais em substituição a uma medicação, forneceu voluntariamente dados sensíveis, como o nome do banco, agência e conta corrente do Banco Santander para o suposto "cadastro em sistema".

A interação ativa com os estelionatários perdurou por diversos dias e canais de comunicação. Mesmo diante de sinais claros de anormalidade, como a constatação de um empréstimo não solicitado no valor de R\$ 41.648,28 e o fato de sua conta corrente ter ficado negativa em R\$ 7.361,17, a apelante aceitou as justificativas evasivas de que se tratava de uma mera "simulação" ou "anexo em sistema".

Mais do que isso, as mensagens comprovam que a consumidora atendeu ao pedido de utilizar "outro dispositivo" (como um computador ou notebook) para supostamente "finalizar a autenticidade", o que permitiu a validação das operações pelos criminosos. A autora chegou a efetuar transferências e pagamentos de forma manual, enviando voluntariamente os comprovantes em PDF para os fraudadores, conforme demonstram as transações nos valores de R\$ 1.317,03 e R\$ 9.725,75.

Outrossim, no que concerne à tese de que as operações estariam fora do perfil de consumo da apelante, observa-se que tal circunstância não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi devidamente demonstrada nos autos. Ademais, ainda que assim não fosse, o dever de monitoramento de perfil não impõe às instituições financeiras o bloqueio de toda e qualquer operação inabitual, sob pena de indevida e excessiva ingerência na liberdade de disposição patrimonial do cliente, que detém a autonomia sobre seus ativos.

Como bem fundamentado pelo juízo *a quo*, as instituições financeiras disponibilizam mecanismos de segurança adequados. Se o sistema bancário processa uma operação mediante o uso de senha pessoal e *token* em posse do correntista, não há como imputar ao banco o dever de perquirir a motivação subjetiva daquela transação ou agir como tutor das decisões financeiras do cliente. A conduta da apelante, ao ignorar alertas de segurança e validar transações solicitadas por terceiros fora do ambiente bancário, rompe o nexo de causalidade.

Trata-se, portanto, da hipótese de fortuito externo, entendido como o 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)*”, na lição de Sérgio Cavalieri¹.

Ora, inexistente comprovação de que teriam os apelados alguma responsabilidade sobre as operações, sendo a conduta da autora determinante na consecução do golpe e prejuízo sofrido, ficando demonstrada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, p. 3º, II, do CDC.

No mesmo sentido:

OPERAÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. 'GOLPE DO FALSO ADVOGADO'. Fortuito externo. Hipótese em

¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que houve realização de transferência de valor via pix a pedido de terceiro que se passava por advogado por meio do aplicativo WhatsApp, configurando engenharia social. Exame das provas dos autos que não demonstra falha na prestação de serviço ou nos mecanismos de segurança da instituição financeira que tenha sido a causa efetiva do dano verificado para a autora. Ausência do nexo causal. Operação eletrônica efetivada pela própria autora, mediante uso de credenciais pessoais, senha e biometria. Fortuito externo configurado, o que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ. Elementos, ademais, que conduzem à conclusão de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Incidência das normas do CDC que não leva à conclusão diversa. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1008668-30.2024.8.26.0477; Relator (a): Luiz Arcuri; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – "GOLPE DA FALSA CENTRAL" – ENGENHARIA SOCIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) que não é absoluta – Hipótese em que as transações contestadas foram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas em ambiente digital seguro, mediante uso de dispositivo habitual e validação por credenciais pessoais e intransferíveis (senha e/ou biometria facial) – Autor que, induzido a erro por terceiros estelionatários sob o pretexto de regularização de compra cancelada, forneceu dados ou validou as operações – Ausência de falha interna no sistema bancário – Configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Caracterização de fortuito externo que rompe o nexo de causalidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto – Precedentes desta E. Câmara. DANOS MORAIS – Pedido prejudicado – Reconhecimento da validade dos débitos e da ausência de ato ilícito praticado pela instituição financeira – Improcedência do pedido indenizatório mantida e reforçada pela improcedência da declaratória. SUCUMBÊNCIA – Reforma integral da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais – Inversão do ônus sucumbencial – Autor que deverá arcar com a integralidade das custas, despesas e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça, se o caso. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005079-37.2025.8.26.0625; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026)

Em conclusão, a r. sentença deve ser integralmente mantida, por seus fundamentos e os que vão aqui alinhados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Ressalte-se que, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a 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, majorando-se os honorários para 12% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária.

CÉSAR ZALAF
Relator