



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000128657

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003427-42.2025.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante SILVIO PEREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

DANIELLA CARLA RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1003427-42.2025.8.26.0024

Origem: Comarca de Andradina (1ª Vara)

Juiz: Paulo Victor Alvares Gonçalves

Apelante: SILVIO PEREIRA DE SOUZA

Apelado: BANCO BRADESCO S.A.

Voto nº 003

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME.

1. Recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença que julgou improcedente a ação por não vislumbrar a ocorrência de falha na prestação dos serviços bancários.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A questão em discussão consiste em: (i) apurar a responsabilidade da instituição financeira requerida pela fraude praticada (contratação de empréstimos e a realização de transferências via PIX na conta da parte autora); (ii) analisar a ocorrência de falha na prestação de serviços bancários; (iii) verificar se a configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro e (iv) apurar a ocorrência de danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Para tanto de rigor a comprovação de nexos causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da Súmula 297, do STJ.

4. O autor confirma que recebeu ligação e manteve conversa com o fraudador e, induzido a erro por falsário, seguiu o procedimento por ele indicado, e por meio de aplicativo passou seus dados, inclusive a chave de segurança por canal não oficial do banco, o que possibilitou acesso a realização das transações (contratação de empréstimos e transferências via PIX).

4. Golpe da falsa central e falso funcionário configurado. Inexistência de falha na prestação dos serviços do banco apelado.

5. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

6. Fortuito externo alheio à atividade bancária, que rompe o nexo de causalidade.

7. A ausência de responsabilidade do banco afasta o dever de indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraude praticada por terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando o dever de indenizar".

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 174/177, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial e condenou a parte autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Inconformado, o Autor interpôs apelação (fls. 182/197), pretendendo a modificação da sentença para julgar a ação procedente, sustentando, em resumo: a inexistência de culpa exclusiva da vítima, pois os criminosos teriam tido acesso prévio a dados sigilosos bancários; a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do CDC; falha na prestação do serviço bancário, especialmente na ausência de monitoramento de operações atípicas em relação ao perfil do cliente e dano moral configurado, pelos transtornos suportados. Ao final, requereu o provimento do recurso para acolher os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, face a gratuidade concedida às fls. 61.

Contrarrazões às fls. 202/221.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso do autor não merece provimento.

Por se tratar de relação de consumo, ainda que por equiparação, impõe, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O *Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Cuida-se de ação declaratória de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais, fundada na ocorrência de "golpe da falsa central de atendimento".

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular com segurança a utilização dos seus serviços pelos clientes.

Nesse cenário, as instituições financeiras respondem objetivamente pelo danos causados aos consumidores por falha na prestação de serviço, podendo afastar sua responsabilidade se comprovar que o defeito na prestação do serviço não existiu ou com a ocorrência da exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Ademais, em regra, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC: “**o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos**”.

Tal entendimento já foi pacificado na jurisprudência através da Súmula 479 do STJ, segundo a qual “**as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias**”..

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Todavia, cumpre ressaltar que, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática, sendo necessário que se preencha os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações.

Segundo entendimento deste Eg. TJSP, ***“ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados”*** (Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024).

Dessa forma, embora a relação seja indubitavelmente de consumo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não pode ser feita de forma a desequilibrar excessivamente a relação contratual em detrimento da segurança jurídica. A proteção ao consumidor deve harmonizar-se com os princípios gerais do direito contratual, evitando-se interpretações que levem ao enriquecimento sem causa.

Dáí porque dizer que cabe ao consumidor prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade, ainda que objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do prestador de serviço e o nexo de causalidade.

No caso, contudo, inegável a ocorrência da culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da instituição bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

Pois bem.

Verifica-se que, no caso concreto, a narrativa inicial revela que o autor/apelante contribuiu de forma decisiva para o evento danoso. Como ele próprio reconhece, em 13/06/2024 recebeu um telefonema de terceiro que se passou por funcionário do apelado, alertando sobre um pix agendado no valor de R\$ 1200,00, cujo beneficiário seria uma pessoa de nome Lucas, bem como informando sobre a existência de um crédito de financiamento, no valor de R\$ 10.435,81. Acreditando na comunicação, o apelante seguiu as instruções do golpista para o “cancelamento” das operações, informando seus dados pessoais. Contudo, após esse contato, foram formalizados dois empréstimos e os respectivos valores foram transferidos via PIX para contas de terceiro.

Ora, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta de terceiro estelionatário e da parte apelante que seguiu as orientações passadas pelo telefone por pessoa que se passava por preposto do banco, fornecendo todos seus dados de forma temerária e imprudente.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, tendo em vista que as operações impugnadas foram feitas após a parte apelada fornecer seus dados ao fraudador.

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da parte autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em momento algum da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que as operações, pelo que se depreende da prova coligida, foram realizadas com a efética atuação do demandante.

De tal relato colhe-se que o autor/apelante foi vítima de atos praticados por terceiros, e decorrentes de sua própria incúria ao seguir orientação de pessoa desconhecida, sem certificar-se de ser preposta do réu. Demonstrou descuido ao não adotar medidas mínimas de precaução.

Nesse cenário, não se pode imputar ao apelado a responsabilidade pelo ocorrido, uma vez que não houve falha nos mecanismos de segurança da instituição, mas sim ação da consumidora, que contribuiu decisivamente para o resultado danoso.

Não é possível afirmar que houve falha nos mecanismos de segurança do apelado, considerando que o desfalque relatado decorreu do fornecimento de dados pela própria parte apelante, que seguiu as instruções de terceiros.

A análise da própria narrativa autoral corrobora esse contexto, pois o evento danoso decorreu da conduta da parte apelante que, ao receber comunicação de origem duvidosa, optou por fornecer voluntariamente os meios para o acesso indevido à sua conta.

Tais circunstâncias rompem o nexo de causalidade entre a atuação da instituição financeira e o prejuízo alegado, afastando qualquer obrigação de indenizar.

Nesse sentido, confira-se:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. (...) III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, mas pode ser afastada quando há culpa exclusiva do consumidor ou fortuito externo. 4. O golpe da “falsa central de atendimento” configura fortuito externo, pois decorre de ato criminoso de terceiro sem relação com o serviço bancário prestado, afastando o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pelo autor. 5. A utilização da senha pessoal do consumidor para efetivar a transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima, que forneceu seus dados sensíveis aos fraudadores, eximindo a instituição financeira de responsabilidade. 6. O valor da transação (R\$ 1.000,00) não impõe ao banco o dever de prévia verificação da licitude da operação, sob pena de inviabilizar a celeridade das transferências via PIX. 7. Inexistindo falha na prestação do serviço, não há fundamento para a restituição dos valores transferidos nem para a condenação por danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. O golpe da “falsa central de atendimento” configura fortuito externo e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 2. A realização de transações bancárias mediante a utilização da senha pessoal do consumidor caracteriza culpa exclusiva da vítima, eximindo o banco de responsabilidade. 3. A ausência de falha na prestação do serviço bancário afasta o dever de restituição de valores e a obrigação de indenizar por danos morais. (...)” (TJSP; Apelação Cível 1002873-56.2024.8.26.0505; Relator(a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Data da Decisão: 24/02/2025; Data de Publicação: 24/02/2025);

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame: Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória ajuizada por Gabriela Akiko Pilot Yto contra o Itaú Unibanco S/A. A autora alega ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento, resultando na contratação de empréstimo e transferências indevidas. Sentença de procedência. Insurgência da parte ré. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços pelo banco ou culpa exclusiva da autora, que teria agido com negligência ao seguir instruções de terceiros. III. Razões de Decidir: O banco demonstrou que as transações foram autorizadas pela autora, que não adotou o nível de cautela esperado, caracterizando culpa exclusiva da consumidora. Aplicação da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, mas configurado fortuito externo, rompendo o nexo causal entre o fato e o prejuízo. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido. Ação julgada improcedente. Redistribuição do ônus sucumbencial, com a parte autora responsável pelas custas e honorários advocatícios. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada em casos de culpa exclusiva do consumidor. 2. Fortuito externo rompe o nexo causal, eximindo a instituição financeira de responsabilidade. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, (...)” (TJSP; Apelação Cível 1007609-60.2023.8.26.0309; Relator(a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Data da Decisão: 14/02/2025; Data de Publicação: 14/02/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória. “Golpe da falsa central de atendimento”. Parcial procedência. Recursos das partes. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença reformada. Apelação da ré provida e recurso adesivo da autora prejudicado” (TJSP; Apelação Cível 1002938-78.2023.8.26.0572; Relator(a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Data da Decisão: 16/01/2025; Data de Publicação: 16/01/2025).

A esse respeito também já se posicionou esta Turma III do Núcleo 4.0 em casos semelhantes:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos material e moral – “Golpe da falsa central” – Envio de links e informações por meio de aplicativo Whatsapp, que foram seguidos pelo correntista – Transferências via “pix” para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido efetuadas voluntariamente – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabíveis as pretendidas restituição dos valores e indenização por dano moral – Recurso da instituição financeira provido e prejudicado o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1008963-40.2024.8.26.0292; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto por Alfredo Capato Roldan contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito contra Banco Itaú S/A. O autor alega ter sido vítima de fraude, resultando em dívidas de R\$ 168.550,00, decorrentes de empréstimos realizados sob coação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição bancária deve ser responsabilizada por fraude cometida por terceiros, que induziram o autor a realizar empréstimos e transferências bancárias. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, com o banco como fornecedor e o autor como consumidor final, conforme o Código de Defesa do Consumidor. 4. O autor foi induzido a realizar operações financeiras por estelionatários, sem que houvesse falha nos sistemas de segurança do banco. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica, pois o dano decorreu de fortuito externo. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 13% do valor da causa. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se aplica em casos de fraude por terceiros sem falha nos sistemas de segurança. 2. A culpa exclusiva do consumidor e de terceiros afasta a responsabilidade da instituição financeira. No caso, o contato do autor com a instituição financeira se deu fora dos canais oficiais (Golpe da Central de Atendimento – via Whatsapp). Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 85, § 11º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023. STJ, REsp nº 662.272-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.” (TJSP; Apelação Cível 1121485-38.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME. Autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre algum erro no sistema e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela parte autora. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Pagamento de título que não foge ao perfil de consumo. Falta de cuidado mínimo do correntista ao fazer o crediário, atendendo orientação do golpista. Pagamento sucessivo que foi detectado pelo Banco, em sistema de prevenção a fraude, com envio de SMS e bloqueio de conta. Seguente liberação operada pelo correntista, com o pagamento, em favor de pessoa física, em conta estranha à requerida, junto a outra Financeira. Inexistência de mínima indicação de vazamento de dados. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da Financeira. IV. DISPOSITIVO. 7. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003901-89.2024.8.26.0010; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)

No caso presente, resultou configurado o fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Anoto que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento.

Assim, a inexistência de responsabilidade civil da instituição ré, diante da configuração de fortuito externo e da culpa exclusiva do consumidor, afasta qualquer pretensão indenizatória por danos morais.

Não comprovada falha na prestação dos serviços bancários, tampouco nexos causal entre a conduta do réu e o prejuízo suportado pelo autor, mostra-se inaplicável o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, restando igualmente afastada a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não havendo falar em reparação civil pelos danos alegados.

Tem-se, assim, que o ilustre Magistrado deu correta solução à lide, de modo que a r sentença deve ser mantida em todos seus termos.

Em atendimento ao artigo 85, § 11, majora-se a verba honorária devida ao réu para 11% (onze por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Por fim, para se evitar questionamentos desnecessários, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado o entendimento do C. STJ, segundo o qual **"é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida"** (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

DANIELLA CARLA RUSSO

Relatora