



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000230215

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003589-41.2025.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante JAQUELINE APARECIDA HERCULANO DA COSTA (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), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6518

APELAÇÃO: 1003589-41.2025.8.26.0152

COMARCA: COTIA

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: RENATA MIRELLES PEDRENO

APELANTE: JAQUELINE APARECIDA HERCULANO DA COSTA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. DIREITO BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO E DA FALSA CENTRAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS PRATICADAS APÓS INVASÃO DA CONTA BANCÁRIA DE TITULARIDADE DA AUTORA, VIA *MOBILE BANKING*. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Narrativa inicial no sentido de que a Financeira ré permitiu a realização de transações bancárias fraudulentas (empréstimo pessoal e transferência via PIX) em favor de terceiros falsários após invasão de conta bancária em meio digital. Pedidos iniciais visando ao cancelamento do contrato celebrado em fraude; a condenação da Financeira ao pagamento de danos materiais, no montante de R\$ 1.200,00 (em dobro) e por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

2. Sentença de improcedência dos pedidos.

3. Recurso da requerente.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO.

4. O cerne recursal cinge-se em examinar a responsabilidade do banco requerido pelos danos materiais e morais alegados pela autora em razão de suposta falha na prestação de serviços, sob o enfoque da segurança.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade do prestador de serviços bancários é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Acervo probatório demonstrando que a própria autora manteve conversa com suposto funcionário de empresa de investimento encontrada no Instagram e, informando dados pessoais sigilosos aos criminosos, sob o pretexto de viabilização avaliação de perfil, permitiu a realização de empréstimo pessoal (contrato nº 514760716, no valor de R41.200,00, a ser pago em 24 parcelas mensais no importe de R\$207,46). Banco que apenas prestou o serviço para o qual foi contratado. Culpa exclusiva da vítima evidenciada

(art. 14, §3º, II, do CDC). Ato ilícito inexistente. Falta de nexo causal a ensejar a pretendida condenação do Banco por danos materiais e morais. Pedidos improcedentes.

IV. DISPOSITIVO

4. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária sucumbencial, à luz do art. 85, §11, do CPC e da tese fixada no tema 1059, do C. STJ, ressalvado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 126/129, cujo relatório se adota, que em *ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória de danos materiais e morais*, **julgou improcedentes os pedidos** e, por consequência, condenou a requerente ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observado o art. 98, §3º, do CPC.

Irresignada, apela a autora (fls. 133/140). Sustenta que o requerido, na condição de fornecedor de serviços bancários, está sujeito à responsabilidade objetiva, nos termos do enunciado da Súmula nº 479, do C. STJ e do art. 14, do CDC. Alega que é dever do banco assegurar a segurança das operações realizadas em ambiente digital, especialmente as realizadas por meio de aplicativo bancário, evitando o vazamento de dados sensíveis/sigilosos a viabilizar golpes como o ocorrido nos autos. Aduz que a operação praticada é atípica (empréstimo seguido de transferências sequenciais via PIX) e destoa do seu perfil de cliente (resolução nº 4.893/2021 do Bacen). Nega ter fornecido senha (apenas CPF) ou autorizado qualquer operação. Afirma ter havido falha na prestação de serviços sob o enfoque da segurança, eis que não adotou procedimentos antifraude robustos para evitar a concretização do golpe, nem mesmo demonstrou que foi a própria autora que efetuou a contratação impugnada por meio de *logs* de acesso, endereço IP, geolocalização etc. Rechaça a ocorrência de culpa exclusiva da vítima. Pugna pela condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais. Requer a reforma do julgado para que os pedidos sejam julgados procedentes.

Tempestivo, com dispensa do recolhimento do valor do

preparo (gratuidade de justiça concedida à autora às fls. 24/25), o recurso foi regularmente processado.

Contrarrrazões apresentadas pelo banco requerido às fls. 144/154.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou a autora JAQUELINE APARECIDA HERCULANO DA COSTA, na petição inicial, que teve sua conta bancária, mantida junto ao requerido BANCO BRADESCO S/A, invadida por fraudadores após visita a uma página do *Instagram* que oferecia investimentos. Relata que após acessar referida página de investimentos, recebeu uma ligação de pessoa que se identificava como correspondente da empresa acessada e, na ocasião, solicitou apenas o número de seu CPF/MF para que fossem realizadas avaliações de perfil. Afirma ter informado apenas tal dado pessoal e, após ouvir explicações acerca de investimentos, não adquiriu qualquer produto ou forneceu outros dados. Nada obstante, após finalizada a ligação, foi surpreendida com a contratação de um empréstimo pessoal, no valor de R\$1.200,00, em seu nome junto ao banco requerido, a qual não reconhece. Destaca que após conseguir acessar o aplicativo do banco identificou diversas transferências, via PIX, tendo como beneficiárias “*Adrielly Louzeiro de Souza*” (conta mantida junto à Z1 IP Ltda.) e “*Beatriz Romualdo Bocchi*” (conta mantida junto à Pagseguro Internet IP S/A), todas desconhecidas/não autorizadas pela autora. Neste contexto, afirma que não obtendo sucesso na devolução das quantias relativas às operações impugnadas e/ou o cancelamento do contrato de empréstimo, pela via administrativa, lavrou boletim de ocorrência e ajuizou a presente ação. Requer: a) a declaração de nulidade/inexistência do contrato de empréstimo pessoal contratado em fraude; b) a condenação do banco à devolução em dobro do valor da operação impugnada (R\$1.200,00) e c) a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00 (fls. 01/11).

Anexa à inicial documentos, incluindo: *(i)* **cópia do documento de identificação pessoal** (fls. 13); *(ii)* **cópia de comprovante de**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

endereço (fls. 14); (iii) cópia de sua CTPS (fls. 18/19); (iv) cópia do boletim de ocorrência e (v) cópia do contrato de empréstimo pessoal impugnado (fls. 22/23).

Às fls. 24/25 houve decisão deferindo os benefícios da justiça gratuita, sendo indeferida a tutela de urgência requerida.

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 31/65). Suscita preliminares de: a) ilegitimidade passiva e de b) ausência de interesse de agir (autora forneceu senha e token de segurança a viabilizar operações via *mobile bank*), eis que não procurado por meio de canal oficial para a solução da controvérsia na via administrativa (ausência de pretensão resistida). Impugna a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça. No mérito, nega a existência de falha na prestação de serviços, pois a autora admite ter sido vítima de golpe praticado por terceiros, fornecendo dados pessoais a desconhecidos. Destaca que o evento danoso narrado na inicial se deu em 12/11/2024, ao passo que o boletim de ocorrência foi lavrado somente em 18/03/2025 (data próxima ao ajuizamento da ação, em 25/03/2025). Alega que o valor liberado em conta bancária de titularidade da autora foi por ela mesmo transferido em seu próprio benefício para outra instituição financeira, inexistindo nos autos qualquer comprovante de transferência bancária, via PIX, a terceiras (“Adrielly” e “Beatriz”). Sustenta ter havido culpa exclusiva da vítima a romper o nexo de causalidade na hipótese. Afasta a ocorrência de ato ilícito e, por consequência, o dever de indenizar qualquer dano material ou moral. Requer a improcedência dos pedidos.

Anexa como documentos: (i) **documento descritivo de crédito – contrato nº 514760716** (fls. 67/68); (ii) **cópia da cédula de crédito bancário nº 514760716 – contratação eletrônica**, emitida em nome da autora em 12/11/2024, no valor de R\$1.200,00, a ser pago em 24 parcelas mensais no valor de R\$270,46 (fls. 69/74); (iii) **extratos bancários** referentes ao período de 21/05/2021 a 10/03/2025 (fls.75/77).

Réplica às fls. 104/108, rebatendo as preliminares suscitadas pelo banco em defesa; insistindo na falha no sistema de segurança do banco (risco da atividade); alegando vazamento de dados sigilosos; atipicidade das

transações frente ao perfil do cliente. Requer a procedência dos pedidos.

Às fls. 121 as partes foram intimadas a especificar provas.

Tanto o banco quanto a autora informam não possuir interesse na produção de outras provas (fls. 124 e fls. 125) e requerem o julgamento antecipado da lide (art. 355, I, do CPC).

Em seguida, adveio sentença de improcedência dos pedidos, contra a qual se insurge a autora (fls. 126/129).

Eis os dados do processo.

Pese à argumentação da autora, o recurso não merece acolhida, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais são ora adotados como razão de decidir, nos moldes do art. 252, do RITJSP.

Ressalta-se, inicialmente, que a relação entre as partes é de consumo. A autora se amolda como consumidora, destinatária final dos serviços disponibilizados pela financeira requerida, fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do CDC, **a responsabilidade do prestador de serviços requerido é objetiva, mas fica isento se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC)**, o que os elementos de convicção do caso vertente demonstram de maneira inquestionável.

Partindo de tais premissas, extrai-se da narrativa da inicial que, em 12/11/2024, a requerente, após acessar página de investimentos no *Instagram*, manteve conversa com suposto funcionário de empresa de investimentos e, envolvida em informações acerca dos negócios oferecidos, passou dados pessoais para fins de avaliação de perfil de investidor. Afirma que após finalizar a chamada recebida, verificou que havia sido contratado um empréstimo pessoal em sua conta bancária, mantida junto ao réu, no valor de R\$1.200,00, o qual desconhece. Alega que foram realizadas transferências bancárias de sua conta junto ao Bradesco S/A

para terceiras (“Adrielly e Beatriz”), não especificando os valores.

A própria autora, quando da lavratura do respectivo boletim de ocorrência, em 19/03/2025, relatou que “(...) *visualizou no Instagram uma indicação de investimento e entrou em contato com a suposta agência. Após esclarecer dúvidas, decidiu investir e foi solicitada a apresentação de alguns dados. Posteriormente, passou a receber solicitações de transferências via Pix, tendo como destinatária Adrielly Louzeiro de Souza, no valor total de R\$16.861,62, a partir de suas contas no PicPay e Nubank. Foram ainda contratados empréstimos sem o consentimento da vítima, totalizando R\$24.429,00. A fraude resultou na perda de valores provenientes de financiamentos, cartão de crédito e saldo*”.

A narrativa, confessando que informados os dados sigilosos, foi excluída da petição inicial, quando a requerente teve tempo para elaborar versão mais plausível com seus interesses, eliminando os atos que redundam claramente em sua culpa.

De acordo com as provas produzidas, não há margem de dúvidas de que a autora não adotou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato de suposta empresa de investimentos e, de maneira apressada, seguiu as orientações de falsário e, informando dados pessoais, sigilosos, dos quais lhe cabia a guarda, possibilitou a prática da operação fraudulenta descrita na inicial, via *mobile bank* (empréstimo pessoal nº 514760716, contratado em 12/11/2024, no valor de R\$1.200,00 – fls. 69/74).

Ademais, não há prova de transferências bancárias nos autos em favor de terceiras (“Adrielly e Beatriz”), mas somente à própria autora, no importe de R\$1.203,08 (fls. 76).

Não há mínimo indicativo nos autos de que os estelionatários detinham dados sigilosos da autora, de maneira que não há vestígio de vazamento de informações por parte da instituição financeira requerida. Outrossim, não há nenhum registro de que a autora tenha sofrido coação, o que permite concluir que foi ela mesma quem repassou as informações a terceiros ou que, por si mesmo, inseriu os dados sigilosos fornecidos *sponti propria* pela autora para consumir as

operações impugnadas nos autos.

O banco requerido apenas forneceu o serviço para o qual foi contratado, não lhe sendo exigível adentrar na subjetividade da operação.

A bem da verdade, as provas indicam que não houve mínima cautela da autora, seja por ingenuidade seja por negligência que, de maneira açodada transmitiu dados pessoais e bancários a terceiro desconhecido, franqueando a celebração de empréstimo em seu nome (crédito pessoal – fls. 69/74) por fragilizar a segurança do sistema bancário.

Neste contexto, no caso concreto, **não há falar em fortuito interno**, mas em fato exclusivo de terceiro aliado à conduta imprudente da própria autora, **restando de fato configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC**, a desautorizar a pretendida reparação por danos materiais, que consistiam no valor total de R\$1.200,00.

De mais a mais, os valores envolvidos nas operações impugnadas foram baixos (R\$1.200,00 - empréstimo pessoal e de R\$1.203,08 PIX para a própria autora – fls. 76) e, assim, nem se pode cogitar que as transações seriam atípicas quando eventualmente se poderia aventar sobre a quebra do dever de guarda da Financeira requerida.

Esta C. Corte, inclusive, vem reiterando no âmbito de seus julgados o entendimento de que o dever de indenizar da financeira é afastado quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, realiza transações em favor de terceiros sem qualquer cautela mínima, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada no sistema bancário. Confira-se:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Contratação de empréstimos e transferências via PIX viabilizadas pela própria autora ao fornecer dados sigilosos a terceiro fraudador – Inexistência de falha na prestação dos serviços do banco apelado – Fortuito externo que rompe o nexo de causalidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro caracterizada – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso concreto – Sentença mantida – Recurso não provido.

(Apelação nº 1013863-74.2024.8.26.0451; Relator(a): Pedro Ferronato; Comarca: Piracicaba; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 09/10/2025; Data de publicação: 09/10/2025).

*Ação de indenização por danos morais e materiais. Alegação do autor de que foi vítima do "golpe do falso investimento". Realização de transferências para terceiro após promessa de investimento encontrada na internet, com retorno em dobro do valor. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. **O apelante realizou as transferências de forma livre e espontânea. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Falha na prestação dos serviços dos réus não demonstrada. Excludente de responsabilidade. Art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido**". (TJSP; Apelação Cível 1024175-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024).*

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME I. **Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios. A autora alega falha na prestação de serviços do banco, afirmando ter sido vítima de golpe, resultando em movimentação indevida em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pela fraude sofrida pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Não há prova de vazamento de dados sigilosos por parte do banco. A autora forneceu voluntariamente seus dados aos golpistas, sem contatar o banco pelos canais oficiais. 4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexos causal entre sua conduta e a fraude, o que não se verifica no caso. 5. A situação configura fortuito externo, sem nexos causal com a atividade do banco. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexos causal entre sua conduta e a fraude. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do banco. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º; Código de Processo Civil, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1032221-19.2024.8.26.0506, Rel. Pedro Ferronato, j. 09/10/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1006164-77.2023.8.26.0609, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/09/2025. (TJSP; Apelação Cível 1009400-80.2024.8.26.0066; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 10/12/2025) (grifo nosso)***

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. AÇÃO IMPROCEDENTE. APELO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora apela, apontando, preliminarmente, a nulidade da sentença, em razão de cerceamento de defesa. No mérito, destaca a falha na prestação dos serviços dos réus, pugnando pela procedência dos pedidos formulados na inicial. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar se houve cerceamento de defesa; e (ii) verificar se há responsabilidade dos requeridos pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Provas reunidas que já eram o bastante para o deslinde da controvérsia. 2. Juiz que, na qualidade de destinatário de provas, deve indeferir as inúteis e protelatórias. 3. Não houve falha na prestação de serviços pelos réus. 4. A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor, efetuando, ademais, empréstimo e pagamentos de forma espontânea, confirmando compras por ela não realizadas. 5. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que os réus não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizados, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. 6. Não demonstração, tampouco, de venda casada, tendo a parte autora adquirido novos produtos, igualmente, de forma voluntária, a fim de minimizar seus prejuízos. IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido. Majoração dos honorários, respeitada a gratuidade. (TJSP; Apelação Cível 1001197-66.2024.8.26.0281; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025).

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO RECURSAL. I. CASO EM EXAME 1. A sentença julgou improcedentes os pedidos da autora, que pleiteava indenização por danos materiais sofridos em decorrência do "golpe do falso investimento", no qual realizou transferências via PIX a terceiros. A autora recorreu, buscando a responsabilização do réu por falha na segurança e na prestação de serviços. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se houve: (i) falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a reparação dos danos materiais; e (ii) se a responsabilidade do réu é afastada pela culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O "golpe do falso investimento" caracteriza-se pela falsa promessa de vantagem financeira. Transferências voluntárias e sucessivas realizadas pela parte autora diante de promessas de ganhos fáceis e elevados. Canal não oficial da requerida. Vítima que não observou seu dever de cuidado. Fortuito externo. Culpa exclusiva do consumidor Art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida. 4. Recurso desprovido. (Apelação nº 1007468-14.2023.8.26.0609; Relator(a): Mara Trippo Kimura; Comarca: Taboão da Serra; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 11/11/2025; Data de

publicação: 11/11/2025).

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. INOCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. 1. Recurso de apelação interposto pela autora em face de sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais, decorrentes do "Golpe do Falso Investimento". II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) analisar se houve violação à dialeticidade recursal por parte da recorrente; e (ii) aferir a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela consumidora em decorrência de fraude praticada por terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Ausência de violação ao princípio da dialeticidade recursal, tendo em vista que é possível se depreender os fundamentos da insurgência da parte recorrente. 4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que configura fortuito externo e rompe o nexo de causalidade. 5. No caso concreto, a autora admitiu ter sido induzida a realizar as transações, incluindo a contratação de empréstimo e a transferência via PIX, o que descaracteriza a falha na prestação de serviço do banco. Ademais, a principal transferência foi destinada à conta de titularidade da própria autora, não havendo indícios de anormalidade que justificassem o bloqueio. 6. A instituição financeira comprovou ter adotado os mecanismos de segurança necessários, validando as operações por meio de dados e senha pessoais e biometria facial. 7. A ausência de comunicação imediata do ocorrido ao banco e o registro tardio do boletim de ocorrência reforçam a ausência de responsabilidade da instituição financeira. 8. Inexistindo conduta omissiva ou comissiva por parte da instituição financeira ré que contribuisse para a ocorrência da fraude, conseqüentemente inexistente dever de indenização por parte desta. IV. DISPOSITIVO 9. Recurso desprovido. (Apelação nº 1003353-89.2025.8.26.0152, Relator(a): Rosana Santiso; Comarca: Cotia; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) TJSP; Data do julgamento: 23/01/2026; Data de publicação: 23/01/2026).

CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo pessoal e conta corrente. Golpe do falso funcionário. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Telefonema de sedizente preposto cujas instruções correntista seguiu. Consumidor que forneceu dados pessoais. Contratação de empréstimo eletronicamente por meio de aparelho celular, "login", senha pessoal e biometria. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Ausência de provas de vazamento de dados. Transferências realizadas entre contas de titularidade do correntista a dispensar cautelas de segurança (bloqueio administrativo ou prévia confirmação). Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Apelação desprovida. (TJSP, Apelação nº 1001193-41.2024.8.26.0180; Relator(a): Guilherme Santini Teodoro;

Comarca: Espírito Santo do Pinhal; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Data do julgamento: 12/09/2025; Data de publicação: 12/09/2025).

APELAÇÃO. "Ação de indenização por danos materiais e morais". Irresignação autoral contra a r. sentença de improcedência. Inadmissibilidade. GOLPE OCORRIDO APÓS ANÚNCIO FALSO NA REDE SOCIAL "INSTAGRAM". OFERECIMENTO DE INVESTIMENTO EM CRIPTOMOEDAS (BITCOINS). Transações realizadas via pix para conta de terceiro. Ausência de ato ilícito das instituições financeira. Plataforma Pagseguro que demonstrou a regularidade inicial do cadastro. Culpa exclusiva do consumidor (CDC, art. 14, § 3º, II). Engenharia social que afasta a responsabilidade das corrés. Ausência de fortuito interno. Inaplicabilidade da Súmula 479 da Corte Cidadã. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP, Apelação nº 1038906-88.2023.8.26.0114, Relator(a): Ernani Desco Filho; Comarca: Campinas; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 07/02/2025; Data de publicação: 07/02/2025).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Autor que alega ter sido vítima de golpe em razão de anúncio de investimento de retorno rápido na rede social Instagram, razão pela qual realizou duas transferências via PIX e pagou boleto em benefício dos fraudadores – Pretensão de condenação da instituição financeira na qual mantém conta corrente (NUBANK) e daquela em que os fraudadores mantinham a conta destinatária dos valores (BANCO BRADESCO) a restituírem o montante transferido e a pagarem indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência – Insurgência do réu BANCO BRADESCO – Cabimento – Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pelo autor – Hipótese em que o requerente admite ter sido ludibriado, o que culminou na efetivação de transferências por meio da ferramenta PIX para conta bancária de terceiro, além do pagamento de um boleto bancário – Ausência de ato ilícito por parte do réu – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (TJSP, Apelação nº 1014602-52.2023.8.26.0008 Relator(a): Renato Rangel Desinano; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 19/04/2024; Data de publicação: 19/04/2024)".

Diante disto, de rigor a manutenção da sentença de improcedência dos pedidos.

Por consequência, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios a que a autora foi condenada, de 10% para 13% sobre o valor atribuído à causa, em atenção ao disposto no art. 85, §11, do CPC e a tese fixada no tema 1059, do C. STJ. Ressalvada a concessão da gratuidade de justiça à autora (art. 98,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§3º, do CPC – fls. 24/25).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao apelo da autora.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora