



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044958

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003617-02.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAIMUNDO NONATO DE PAULO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), 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, 4 de fevereiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 11688

APELAÇÃO Nº 1003617-02.2024.8.26.0004

APELANTE: RAIMUNDO NONATO DE PAULO DE CARVALHO

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos c/c Indenização por Dano Moral. Sentença de improcedência dos pedidos. Insurgência do Autor. DESACOLHIMENTO. Cliente vítima do denominado 'golpe da falsa central'. Aplicação da legislação consumerista não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações respectivas, o que não ocorreu no caso. Banco demonstrou por telas sistêmicas que foi o próprio correntista que realizou as operações. Ausência de impugnação específica de tal realidade em réplica. Razões recursais que tangenciam a violação ao princípio da dialeticidade, pois também nada se tratou a respeito. Autor que não apresentou documentação suficiente para demonstrar que as movimentações destoaram do seu perfil de utilização da conta corrente. Extrato relativo a apenas quatro meses, do qual se pode observar resgates de investimento e transações em valores consideráveis. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros a impor a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 309/315 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

Sustenta o Autor Apelante, em resumo, o seguinte: **[i]** a fraude só ocorreu por vulnerabilidade do sistema do banco, que permitiu movimentações financeiras atípicas; **[ii]** responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do c. STJ); e **[iii]** violação à Lei Geral de Proteção de Dados (fls. 319/329).

Contrarrrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 333/354).

Comprovada a tempestividade e a litigância sob o abrigo da assistência judiciária gratuita (fls. 151/152), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

Extrai-se da inicial que o Autor propôs a presente ação, sob a alegação de que foi vítima do denominado “golpe do falso funcionário do banco” ou “golpe da falsa central de atendimento”. Salientou que foram realizados empréstimos não autorizados em seu nome, com posteriores transações fraudulentas para conta de terceiros. Assevera ter havido falha no sistema de segurança do banco, razão pela qual requer a declaração de inexigibilidade das dívidas, bem ainda seja condenado o Réu a restituir os valores e a pagar indenização por dano moral.

Citado, o banco apresentou contestação e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de improcedência dos pedidos – **a qual adoto 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) – sob os seguintes e principais fundamentos:

“É incontroverso que a autora foi vítima de golpe popularmente conhecido “golpe da falsa central de atendimento”, em que terceiro estelionatário informa que a conta do cliente estaria com alguma irregularidade e no contexto de urgência, orienta a vítima a realizar os mais variados tipos de providências, como realizar transferências para contas de terceiros.

Na inicial o autor deixa claro que foi vítima de mensagem SMS supostamente enviada pela instituição financeira. Narrou que a interlocutora demonstrava conhecimento do sistema bancário e que

foi induzido a realizar todas as operações questionadas, incluindo o empréstimo e as subseqüentes transferências.

Em que pese o transtorno vivenciado pelo autor, o caso é de improcedência, uma vez que não restou demonstrada qualquer mínima falha no serviço prestado pelos bancos réus.

Isto porque não se desconhece a responsabilidade objetivado réu, ou seja, a possibilidade de responder independentemente de dolo ou culpa, isso nos termos do art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, sua responsabilização existe a necessidade do concurso de três requisitos: defeito do serviço, a ocorrência do evento danoso e relação de causalidade entre eles, que não estão presentes no caso em tela.

Sem que haja a presença concomitante dos requisitos, o fornecedor de serviços não será responsabilizado se provar que, quanto ao dano, a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiros, com fundamento no art. 14, § 3º, II, da legislação consumerista.

*Tal conclusão é inevitável diante da **falta de cautela do autor ao permitir o acesso a suas contas e transferências e não por defeito na prestação de serviços do banco réu, deu ensejo a ocorrência do golpe por meio das transferências bancárias, ao ser induzida a fazê-lo por terceiro estelionatário.***

Indubitável, ainda, que as operações bancárias foram realizadas pelo próprio autor, mediante autenticação regular nos canais oficiais dos bancos, utilizando-se de seus dados pessoais, senhas e demais credenciais de acesso.

Os sistemas de segurança do réu funcionaram adequadamente, processando as transações conforme os comandos inseridos pela correntista, que possuía capacidade e legitimidade para tanto.

Ainda que se alegue ter sido lubrificado pela semelhança da abordagem e atendimento dos estelionatários ao se passar pelo banco requerido, tal tentativa de "golpe" era de fácil constatação, uma vez que diante das inúmeras fraudes perpetradas no meio digital, há continuamente avisos acerca da observância de certos cuidados a serem adotados pelos clientes.

Portanto, inexistiu fortuito interno mencionado na Súmula 479 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça.” (grifei e destaquei)

Em que pese o reclamo, não há como se alterar o decidido.

A propósito, conquanto se trate de relação consumerista, não basta à parte postulante lançar fatos na inicial e aduzir os pedidos, na vã esperança de que os institutos favoráveis do Código de Defesa de Consumidor (notadamente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova) proporcionem a imediata procedência de sua pretensão, sem que haja o necessário esforço processual probatório.

São indispensáveis elementos mínimos para conferir verossimilhança às alegações correspondentes – inclusive para fins da inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) – e, nesse passo, entendo que isso não ocorreu na hipótese.

Sobreleva, no caso, que embora o Réu tenha apresentado, com a contestação, documentos sistêmicos comprobatórios de que foi o próprio Autor que, a mando dos fraudadores, efetuou as transações – o que foi considerado para julgamento pelo MM. Juízo *a quo* – tanto em réplica quanto nas razões recursais o interessado nada disse a respeito, de forma concreta e capaz de impugnar tais realidades. Por sinal, as razões recursais tangenciam a violação ao princípio da dialeticidade, pois se limitam a abordar temas genéricos relativos ao litígio.

De outro bordo, embora tenha o entendimento de que as instituições financeiras não têm o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possuem tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus clientes, inclusive como já reconhecido em litígios excepcionais.

Entretanto, na hipótese, o Autor não apresentou histórico robusto dos seus extratos bancários, a demonstrar que as transações fugiram sobremaneira ao seu perfil usual.

Consta extrato (fls. 65/68) apenas referente aos meses de **janeiro a abril de 2024**, dos quais se pode constatar diversos resgates de investimentos financeiros e transferências entre contas em valores consideráveis.

Era ônus do demandante a apresentação de documentação robusta sobre o seu perfil de utilização da conta corrente, o que, como se sabe, é de fácil acesso junto aos *sites* e aplicativos bancários.

Como dele não se desincumbiu, outra não pode ser a conclusão senão a de que a conduta negligente do Autor foi causa eficiente para a prática da fraude, inexistindo qualquer indício de falha da prestação do serviço dos requeridos, razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, *mutatis mutandis*, julgados desta e. Corte, inclusive desta c. Câmara:

“BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa “central de atendimento” - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11).” (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023) (grifei e destaquei).

*“Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – **Golpe da Falsa Central de Atendimento** – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – **Voluntário fornecimento de informações bancárias e sigilosas** como número de token de autenticação e senha pessoal e intransferível, mediante contato telefônico e orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – **Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas** – **Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade** – **Defeito na prestação de serviços** – **Não reconhecimento** – **Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor** – **Ausência de responsabilidade do banco** – **Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade** – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Regularidade das transações verificada – Ação improcedente – Sentença reformada – **Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido.**” TJSP; Apelação Cível 1028816-29.2023.8.26.0564; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2024; Data de Registro: 27/04/2024) (grifei e destaquei).*

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$2.000,00, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada eventual concessão da gratuidade da justiça.

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

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR