



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000204075

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003679-89.2023.8.26.0323, da Comarca de Lorena, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JOSÉ DERLY DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 11 de março de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 10.150

Apelação nº: 1003679-89.2023.8.26.0323

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: José Derly dos Santos

Comarca: Lorena

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Irresignação das partes. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da parte ré por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Hipótese dos autos, contudo, que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Instalação de aplicativo (AnyDesk) pelo autor que possibilitou o manuseio do dispositivo celular do autor e, conseqüentemente, do aplicativo bancário, por terceiros fraudadores. No mais, modalidade de operação via pix que é instantânea. Art. 3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de 2020. Inaplicabilidade do art. 39-B da Resolução 147/2021, que alterou a Resolução 1/2020, do Banco Central do Brasil. Bloqueio cautelar é realizado unilateralmente pelo banco na hipótese de suspeita de fraude. Procedimento realizado no âmbito interno do banco. Valor que ingressou na conta do favorecido, incontinenti, não havendo a possibilidade, à época, do bloqueio dos valores transferidos. R. sentença modificada. RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação em face da r. sentença de fls. 391/399, que julgou procedentes os pedidos do autor, nos autos da ação declaratória c.c indenizatória interposta.

Sucumbente, foi condenada a parte ré a arcar com o pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, recorreu a parte ré (fls. 410/451), alegando em síntese que: (i) “a r. sentença não enfrentou os elementos técnicos e

documentais trazidos pelo réu (fls. 110/294) sobre a contratação mobile com login, senha, biometria e chave de segurança, tampouco explicitou quais evidências infirmariam a autenticidade dessas trilhas sistêmicas (eventos, IP/device, sequências de confirmação)”; (ii) “em matéria de contratação digital, o 'instrumento' é a própria cadeia de autenticação —o que exige enfrentamento específico da prova técnica. Ao desconsiderá-la e impor resultado por presunção ('fortes indícios'), o decisum incorre em motivação insuficiente (CPC, art. 489, §1º, IV e VI) e valoração dissociada do acervo (CPC, art. 371)”; (iii) “a sentença condiciona a validade do mútuo a 'assinatura/voz', ignorando que, no Mobile Banking, a manifestação de vontade se dá por autenticação forte (multi-fator) e aceites sucessivos na jornada digital. Nesse contexto, o registro eletrônico autenticado é o título probatório por excelência; a exigência de “documento físico” ou de gravação de voz é inexistente”; (iv) “o próprio autor imputa a fraude a terceiros, narrando contato telefônico e suposta captura/uso indevido de dados. O fato gerador, portanto, nasce fora do perímetro técnico do banco”; (v) “nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro afasta a responsabilidade objetiva”; (vi) “pela análise dos fatos constantes dos autos, é possível vislumbrar que o Autor foi vítima do famoso e amplamente divulgado GOLPE DA FALSA CENTRAL, que consiste em fraude na qual o estelionatário se passa por funcionário da instituição financeira e, por meio de ligação telefônica, induz o correntista a realizar movimentações financeiras em favor de grupo criminoso”; (vii) “verifica-se que o Autor obedeceu aos comandos dos estelionatários, tendo instalado aplicativo de controle remoto em seu aparelho celular, denominado ANYDESK, de forma que o Autor deu pleno e total acesso de sua conta bancária aos fraudadores”; (viii) “o Autor instalou aplicativo que sequer pertence ao Banco Bradesco, ou sequer fazem referência a esta Instituição. O Autor em nenhum momento se questionou se não estava sendo vítima de uma fraude, mantendo contato com um suposto funcionário que sequer se apresentou, não informou nome nem credenciais”; (ix) “a simples narrativa da inicial deixa clara a inexistência de nexos de causalidade entre os fatos e a atuação do réu, pela configuração de culpa exclusiva da vítima ou terceiro”; (x) “a parte autora admitiu ter sido convencido pelo fraudador a seguir o procedimento para suposto bloqueio do aplicativo, por orientação daquele terceiro, acreditando tratar-se de ligação fidedigna pelo simples fato de o estelionatário, em terceira ligação da suposta central, deter seus dados bancários. Ora, tais dados não são sigilosos e estão disponíveis no mercado, não se tratando de vazamento de dados”; (xi) “o mero aborrecimento não gera o dever de indenizar”; (xii) “tem-se que determinadas situações que são inerentes à atividade desenvolvida pelo suposto infrator, muito embora possam ser desagradáveis, não se incluem na esfera do dano moral, pois são atividades necessárias ao devido desempenho da atividade” e (xiii) “caso não sejam acolhidas as alegações feitas pelo recorrente, o que se diz apenas a título de argumentação, a indenização a ser fixada a título de dano deve ser módica, a fim de se evitar o enriquecimento sem causa da recorrida”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requer, outrossim, o conhecimento e provimento do presente recurso, para reformar a sentença recorrida, invertendo-se ainda o ônus da sucumbência.

Doutra banda, recorreu também o autor (fls. 522/528), alegando em síntese que: (i) “a r. sentença não determinou a retirada do nome do autor dos órgãos de restrição ao crédito”.

Requer, o conhecimento e o provimento do recurso interposto para reformar a r. sentença e determinar a retirada do nome do apelante do cadastro dos órgãos negativos SCPC/SERASA.

Recursos tempestivos e regularmente processados.

Preparos às fls. 452/453 e 529/530.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Aprioristicamente, dou por prejudicado o pedido de efeito suspensivo face o julgamento dos presentes recursos.

No mérito, merece guarida o pedido de reforma sustentado pela instituição financeira requerida.

No caso em espécie, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando o réu serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º, 3º do CDC e verbete 297 do STJ.

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A responsabilidade do réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele Codex), sendo do

Banco o ônus da produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves ***“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”***. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

O autor, no dia 16/10/2023, recebeu ligação, supostamente do banco requerido, questionando se ele havia pedido a segunda via do cartão de crédito e, posteriormente, questionando sobre a procedência de eventual empréstimo realizado em sua conta. No decorrer do suposto atendimento, conferiu alguns dados bancários de posse do fraudador e instalou o aplicativo AnyDesk em seu aparelho celular. Encerrada a ligação, percebeu que havia sido realizado um empréstimo de R\$ 36.080,00 em sua conta corrente, bem como duas operações via “pix” nos valores de R\$ 9.999,98 e R\$ 9.998,99, em favor de terceiro por ele desconhecido (chave pix: ronaldobussolo5@gmail.com).

Anoto, visto que o Boletim de Ocorrência de nº NR5353-1/2023, lavrado no dia 16/10/2023, que se encontra às fls. 22/27 dos autos, mais corrobora com a participação ativa do autor no golpe perpetrado, do que qualquer outra contestação que o banco pudesse ofertar, sendo imperiosa a sua transcrição para uma melhor elucidação do ocorrido: *“Comparecem nesta Delegacia de Polícia as vítimas e informa a vítima José Derly que nesta data (16/10/2023), por volta das 13:00 horas recebeu uma ligação no seu telefone celular nº (12) 99141-5300, oriunda do telefone (12) 2131-8430, onde a pessoa, voz masculina se identificando como Leonardo, dizia ser do Banco Bradesco, da agência de Guaratinguetá perguntando se ele havia pedido a segunda via de cartão de crédito. Então ele imediatamente respondeu que não e em seguida o Sr. Leonardo perguntou se ele havia autorizado um empréstimo na conta no valor de R\$36.080,00 (trinta e seis mil e oitenta reais)”. “Respondeu que não havia solicitado nenhum empréstimo e que era para cancelar o que tivesse ocorrido e iria desligar a ligação. O indivíduo continuou a ligação e, nisto a vítima perguntou se era da agência de Guaratinguetá e o indivíduo respondeu que sim”. “Afirmou ao indivíduo que a gerente da conta dele seria outra pessoa, mas não revelou o nome, porém, o próprio indivíduo disse: “a gerente da sua conta é Patrícia Camargo”. “Nesse momento filha da vítima, Samantha Santos Gonçalves, estava chegando em casa e, como a vítima estava apavorado e não tem habilidade no celular, desconfiando que algo estava errado, passou o telefone para a filha, para que ela atendesse a ligação e ajudasse a*

resolver o que estava ocorrendo. Foi então que, Samantha, junto com o pai, ora vítima, começaram a fazer os procedimentos para conferência da conta bancária, conferindo os dados da agência/conta: 0415-4-00321133-3, inclusive perguntou ao indivíduo sobre o nome da gerente, tipo da conta, código de verificação e ele respondeu que tinha a matrícula funcional 11883-9, conferindo tudo”, “Nisto o indivíduo alegou que já havia efetuado o empréstimo na conta do Autor, José Derley e que o celular dele havia sido hackeado, e três celulares Iphones e um Mack book estavam tendo acesso no celular dele (vítima), onde de início tentaram um empréstimo de R\$41.008,64 e conseguiram fechar no valor de R\$36.080,00 e quem havia liberado o empréstimo seria a pessoa de nome Ronaldo Gabriel Bussolo Paula – matrícula 1911200-0. Nisso o indivíduo explicou que havia de fazer uma inspeção no celular com aplicativo específico para que ele pudesse bloquear o acesso desses aparelhos”. “A vítima a sua filha, Samantha, após verificarem todos os procedimentos de segurança da conta, sendo que tudo bateu, ou seja, os dados, que estavam em poder do indivíduo e acreditando que o indivíduo era realmente do Banco Bradesco, acabou por baixar o aplicativo “Desktop remoto Anydesk” e após baixar o aplicativo questionou de que não era do Banco Bradesco, mas ele disse que era um aplicativo comum que o banco usava para varredura de conta. Em seguida o indivíduo pediu para verificar se o empréstimo estava em conta, o que acabou por constatar que a quantia de R\$36.080,00 estava na conta da vítima. O indivíduo alegou que deveria fazer o estorno do dinheiro para a conta de Ronaldo, pois ele deveria explicar para o banco o porquê havia autorizado o empréstimo, quando então o indivíduo pediu que por questão de segurança precisava ouvir de viva voz da vítima, José Derley sobre se queria ficar com o dinheiro na conta e nisto a própria vítima, José Derley, falou ao telefone que aquele dinheiro não era dele e não havia autorizado empréstimo algum. O indivíduo começou a explicar sobre o procedimento interno que deveria ser feito, onde o Ronaldo deveria assumir a culpa e para não bloquear a conta teria que fazer transferências menores para a conta dele. E também para não parecer fraude, ele indagou se havia outra conta e então foi respondido que não. Indagou se a filha Samantha teria uma conta e então ela disse que sim, e nisto ele alegou que deveria fazer as transferências em valores menores. Passou a chave PIX ronaldobussolo5@gmail.com e, nisto questionou que deveria ser uma conta Bradesco e nisto alegou que para não dar problema numa “correção interna” deveria fazer desse modo, pois a conta de Samantha era da PAGBANK. Ressalta que após baixar o aplicativo o valor de R\$36.080,00, foi transferindo instantaneamente para a conta da vítima e então foi feita a transferência, a primeira de (R\$9.999,98), para a conta de Samantha Santos Gonçalves – Banco 290 – PagSeguro Internet Instituição De Pagamento S/A, para a conta de Ronaldo. Em seguida fez a segunda transferência, desta feita no valor de R\$9.998,99 e, também transferiu para a conta de Ronaldo – banco 290-agência 0001- conta 29153983-1 – PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A,

sendo que na conta dele foi feito uma diferença de 0,03 (três centavos) a menos, pois segundo ele para não constarem como fraudadores. A partir disto a conta foi bloqueada e restou na conta a quantia de R\$16.080,00 (dezesesseis mil e oitenta centavos). Salienta que enquanto estavam no celular averiguando estas transferências, a Sra. Sanlai, (esposa da vítima e mãe de, Samantha), foi ao Banco Bradesco – agência de Lorena, para verificar e obter informações sobre esses procedimentos e foi informada pela atendente que deveria parar o processo e que eles não têm acesso a registros de funcionários de bancos de outras cidades. A própria vítima, Samantha, foi ao banco Bradesco agência de Lorena com o celular do seu pai em mãos e nisto o indivíduo questionou e disse: você está em movimento. Para onde você está indo? Você mudou o IP de Internet. Nisto ela lhe respondeu que estava indo ao Banco para verificar o ocorrido e ele lhe disse que não precisava, pois ele iria tentar desbloquear a conta do pai dela pelo próprio sistema dele. Mesmo estando dentro da agência, o indivíduo ainda falou que conseguiria desbloquear por aqui mesmo, pois estavam ocorrendo vários acessos a conta do pai naquele momento. O indivíduo informou que a própria gerente da conta ligaria para fazer o procedimento do desbloqueio. Em seguida, passados cinco minutos a pessoa se identificando como, Sara Eloá Rafael Barroso, usando a linha número (11) 3003-0346, a mesma linha da gerente do Banco digital narrou o mesmo fato sobre o empréstimo, a fraude e procedimentos que o indivíduo Leonardo havia explicado. Essa pessoa, voz feminina, orientou a ir ao caixa eletrônico do auto atendimento para desbloquear a conta e não conseguiu. A própria pessoa falando ao celular orientou a procurar a gerência do Banco Bradesco, mas não era para falar que estava ao celular falando com a Sra. Eloá, para não haver conflito de protocolos. As vítimas conseguiram ser atendidas pela gerente, Juliana Cristina Damas e nisto a linha celular caiu. Após expor toda a história descrita acima, foram orientados a registrar a presente ocorrência. Dentro da agência, a Sara Eloá ligou novamente para a vítima e na viva voz a Eloá, conversou com a gerente, Juliana, e Juliana passou a questioná-la quanto aos procedimentos da conta, quando então ouviu a Sra. Eloá dizer: “Samantha pegue o telefone saia desta agência pois esta pessoa não é a gerente da conta”. A partir daí a vítima não teve mais contato com a suposta gerente virtual, Sra. Eloá. “A Conta corrente da vítima José Derley Dos Santos, está em movimento no Banco Bradesco desde 1986, sendo que houve a transferência da conta do modo físico para o sistema digital, mudança esta que a vítima nunca autorizou e nem ao menos foi informado. Salienta que antes deste ocorrido, chegou a reclamar por duas vezes na agência sobre essa mudança do tipo da conta, mas explicaram que era critério do Banco e nada poderia ser feito, inclusive, na última vez que reclamou na agência, o funcionário forneceu o contato da Gerente, Sara Eloá e e-mail da mesma para contato, entretanto, nunca conseguiu falar abertamente com essa pessoa e quando entrava em contato pelo telefone (11) 3003-0346 não era atendido”. “Apenas as transações corriqueiras como pagamentos de contas e extratos era resolvidos via aplicativo do banco e nunca

havia solicitado empréstimo ou transferência via PIX de “alto valor”. Relata que apenas do mês de maio/2023 enviaram um e-mail onde consta que “queriam entrar em contato”, mas para oferecer “Seguro Bradesco” e fazer uma cotação sem compromisso. Em virtude do ocorrido nesse “golpe”, no momento que foram protocolar a reclamação na agência física de Guaratinguetá em 17/10/2023, novamente questionaram na agência a razão do critério de mudança da conta e então foi alegado que a “conta havia sido selecionada por critérios do próprio banco”. “Ressalta que o que levou as vítimas a acreditarem que naquele momento em que houve a transação que foram induzidos a erro e causou todo esse prejuízo, foi porque acreditaram que estavam tratando com o próprio banco neste modo digital e inclusive o logotipo era do Banco Bradesco”.

Do acima exposto, depreende-se a total ingenuidade e falta de discernimento da parte autora ao tratar com o meliante, e com a situação em si, mesmo após a confirmação do ocorrido.

Anoto que o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido pela parte autora em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras.**

Trata-se de culpa exclusiva de terceiro que afasta a responsabilidade do banco, nos termos do art.14, § 3º, inciso II, do CDC, na medida em que **a transação fora efetuada pelo criminoso após telefonema realizado com o intuito de obter informações úteis à prática do golpe em si.**

Não há como se laborar com a tese sobre omissão do banco pela ausência de providências para o bloqueio da transação realizada via PIX, pois o sistema realiza transferência instantânea de valor, nos termos do art. 3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de 2020.

Art. 3º Para os efeitos deste Regulamento, as expressões e os termos relacionados são assim definidos

XI - pagamento instantâneo: transferência eletrônica de fundos, na qual a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recedor ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias no ano;

Registre-se, ainda, que não se aplica aos autos o disposto no artigo 39-B da Resolução 147/2021, que alterou a Resolução 1/2020, do Banco Central do Brasil. Destaca-se:

“Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude”.

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;

III - o horário e o dia da realização da transação;

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e

V - outros fatores, a critério de cada participante.

Neste caso, o bloqueio cautelar é realizado unilateralmente pela instituição bancária nas hipóteses aludidas, quando houver suspeita de fraude. O procedimento é realizado e avaliado no âmbito interno do banco. Veja-se que a suspeita é anterior à conclusão da transferência do crédito, por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

isso a possibilidade do bloqueio cautelar.

Contudo, no caso dos autos, as transferências foram efetuadas pelos criminosos, com o auxílio do autor, durante a ligação dos fraudadores, o que impossibilitou qualquer ação do banco.

Em outras palavras, uma vez que a operação foi efetivamente concluída, ingressando a quantia na conta do favorecido, o banco não podia efetuar o bloqueio dos valores, sob pena de descaracterizar a transação que, como dito, é **instantânea**, pelo menos à época dos fatos.

Nesse sentido, oportuno trazer à colação os seguintes precedentes do TJSP:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por dano material e moral. “Golpe da falsa central de atendimento”. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Sem razão. Mensagem recebida via SMS. Contato posterior via telefone com falsa central que orientou a requerente a realizar transações bancárias. Transferência voluntária de valor para conta de terceira pessoa. Não há como responsabilizar as instituições financeiras requeridas pela transferência de valor para conta de terceiro, sem se certificar previamente a autora sobre a veracidade do pedido. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do artigo 14, §3º, II do CDC. Inocorrência de danos morais. Precedentes. Sentença mantida na íntegra. Honorários recursais fixados. Apelo desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002014-18.2024.8.26.0286; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

“APELAÇÃO – Ação indenizatória - Golpe do whatsapp - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Transferência de valor para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta de terceiro desconhecido via PIX - Inexistência de vício de consentimento - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - Culpa exclusiva do autor configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu - Provas encartadas aos autos insuficientes - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - Inocorrência de danos morais - Precedentes - Fixação de honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1122966-70.2022.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2023; Data de Registro: 24/05/2023)

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do réu e **JULGO IMPROCEDENTE A AÇÃO**.

No mais, em decorrência do reconhecimento da improcedência da ação, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do autor.

Inverto o ônus da sucumbência e condeno o autor ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, atualizada.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

RELATOR