



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000182240

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003686-79.2025.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MURANO INDUSTRIA E COMÉRCIO LTDA-EPP.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1003686-79.2025.8.26.0010

Comarca: São Paulo, Regional do Ipiranga

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Murano Industria e Comércio Ltda - EPP

Voto nº 12102

CONSUMIDOR - GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS – TRANSFERÊNCIA IMPUGNADA OCORRIDA APÓS ACESSO VOLUNTÁRIO E ATUALIZAÇÃO DO ACESSO DA CONTA PELO CONSUMIDOR. SEGUINDO A ORIENTAÇÃO DE TERCEIRO QUE SE APRESENTOU COMO GERENTE – FORTUITO EXTERNO – EVENTO DANOSO DECORREU DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE ALÉM DO CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES - ART. 14, § 3º, II, CDC – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO CARACTERIZADA - APELO PROVIDO – AÇÃO IMPROCEDENTE.

Vistos.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a nulidade da transação bancária e condenar o banco a restituir os valores debitados, inclusive quanto aqueles decorrentes da utilização do cheque especial.

Recorre o BANCO BRADESCO S.A, sustentando, basicamente, que as movimentações foram feitas pelo próprio cliente, MURANO INDUSTRIA E COMÉRCIO LTDA – EPP, obedecendo as orientações do fraudador, por meio da inserção de senha, biometria e token. Apontou que, dentre as chamadas realizadas com o contato identificado como “*Flávio Bradesco GERENTE*” uma delas se deu por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

meio de vídeo chamada e não há provas de que todos os contatos partiram do mesmo número de telefone. Defende que nesta situação há culpa exclusiva do apelado vítima do evento ou do terceiro fraudador, não havendo responsabilidade da instituição financeira, inclusive pela falta do nexo de causalidade. Subsidiariamente defende a ocorrência de situação de culpa concorrente. Pugna pena não condenação na restituição em dobro pela falta de prova de má-fé da instituição financeira. Recurso tempestivo e custas recolhidas (fls. 213/214).

Contrarrazões a fls. 219/245.

É o relatório.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor, e a possibilidade de inversão do ônus da prova, não leva à liberação automática do consumidor do ônus processual de demonstração dos fatos constitutivos de seu direito, cuja obrigação permanece nos termos do Art. 373, I do Código de Processo Civil, vez que ao propor a demanda cabe ao proponente a responsabilidade de fazer prova mínima e suficiente dos fatos e do direito que perseguirá pelo processo.

Consta da inicial que a empresa apelada, em 31/03/2025, recebeu contato de suposto funcionário do banco apelante, fraudador, que teria mantido contato através do exato número de telefone do gerente da instituição financeira sob a alegação de que havia uma tentativa de fraude. Assim, seguiu as orientações deste terceiro sem questionar, realizando o acesso ao portal do banco e atualizando os acessos da conta (fls. 03), sendo que, somente após tal procedimento, notou a realização de uma única transferência no valor de R\$17.523,14 a

terceira pessoa por meio de PIX (Boletim de Ocorrência registrado em 31/03/2025 – fls. 53/54). Afirmou também que, ao manter contato diretamente com a agência por meio do telefone oficial, foi informado que o gerente não estava na agência e que a ligação não teria partido dele, quando então procederam a contestação do PIX, mas sem receber a restituição do valor.

Na exordial consta que o golpe se deu por meio do livre acesso à conta e “atualização” do acesso à conta, seguindo as orientações do fraudador. Conforme pontuado pelo apelante, dentre os vários contatos havidos entre o consumidor e o contato “*Flávio Bradesco GERENTE*”, os quais foram diversos no dia 31/03/2025, um deles se deu por meio de vídeo chamada (fls. 48). O contato foi salvo no celular do consumidor a partir de um número de contato particular, e não de um contato verificado (fls. 49), sem o círculo azul com um visto que indica se tratar de um número verificado e mais seguro.

Portanto, é incontroverso que o recorrido foi contatado por terceiro, o qual fez o apelado crer que estava tratando com um funcionário da instituição financeira apelante. Porém, foi o consumidor, que por sua livre vontade, acessou os serviços bancários e procedeu a movimentação financeira (seja diretamente ou por ter permitido o acesso a conta ao terceiro quando da “atualização” do acesso a conta) em 31/03/2025.

Não houve participação da instituição financeira de nenhum modo que permita reconhecer que contribuiu, muito menos fomentou, a fraude praticada por terceiro, isso porque a superação das camadas de segurança (senha, biometria e token) se deram por liberação do próprio cliente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Portanto, a questão controvertida consiste na análise se a situação seria resultante de falhas de segurança da instituição financeira apelante e passíveis de ensejarem responsabilidade objetiva com o consequente dever de reparação ou indenização pelo valor remetido a terceiro.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade dos bancos é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Porém, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). O que se caracteriza como fortuito externo porque impossível de ser previsto ou evitado, além de não estar ligada à atividade do prestador de serviço.*

Como se extrai da narrativa constante da inicial, o apelado admite que manteve contato com o golpista e, seguindo os procedimentos indicados pelo fraudador, efetuou voluntariamente o acesso a conta e a “atualização” de acesso, seguindo-se a movimentação bancária impugnada, de modo que a concretização do golpe se deu mediante a colaboração da vítima, que não se cercou dos cuidados necessários antes de efetuar as transações dentro do ambiente bancário.

Se o consumidor aceitou seguir as orientações do fraudador, mas depois da fraude, ao invés de se comunicar com seu gerente por meio do mesmo número, telefonou para o contato oficial da agência bancária (fls. 04). Havia conhecimento, portanto, do canal oficial de contato para assuntos bancários, não sendo o celular cadastrado em seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

telefone o meio adequado para tanto.

Respeitado o entendimento do E. Juízo sentenciante, as transferências foram realizadas a partir da conta corrente de titularidade do apelado, mas somente após o titular seguir as orientações do fraudador de “atualizar” os acessos da conta. E não há nos autos elementos a indicar que o banco teria sido o responsável pelo vazamento das informações bancárias do recorrido.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.).

Assim, resta configurado fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Conforme se tem decidido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rés devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal. 4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento. 5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter facilitado o

Apelação Cível nº 1003686-79.2025.8.26.0010 -Voto nº 12102

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações. 6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário. 7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)

“Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Criação de conta e contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor na plataforma do Mercado Pago – Autor foi vítima de fraude após realizar compra de aparelhos de ar-condicionado no Mercado Livre, sendo posteriormente contatado via WhatsApp por suposto representante do Mercado Pago (réu), que de posse de seus dados pessoais e informações da compra, o induziu a realizar procedimentos que culminaram na contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, sendo o valor transferido a terceiro – As alegações do autor quanto a possível vazamento de dados pessoais pela instituição financeira não restaram minimamente comprovadas, não havendo nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços pelo réu – Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada – O autor, por não adotar comportamento diligente, foi induzido por terceiro, através de contato por canal não oficial (WhatsApp), à contratação de empréstimo fraudulento - Rompimento do nexo causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do réu – Sentença mantida – Recurso negado. “ (TJSP; Apelação Cível 1005420-93.2024.8.26.0400; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em suposta responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ, requerendo restituição do valor pago (R\$ 1.793,09), indenização por danos morais, regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, anulação parcial da sentença para produção de prova técnica. Contrarrazões com preliminar de inovação recursal. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como se há nexo causal entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor. III. RAZÕES DE DECIDIR: Verificada a ocorrência de inovação recursal - Inclusão de pleito declaratório de quitação do boleto fraudado - Impossibilidade - Vedada a inclusão de novos pedidos em sede de apelação - Contexto fático de pagamento de boleto Apelação Cível nº 1003686-79.2025.8.26.0010 -Voto nº 12102



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

fraudado - Alegação de que o pagamento teria sido efetuado após contato com canal do recorrido - Ausência de qualquer comprovação nesse sentido - Inexistência de prova de vazamento de dados - Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento - Boleto pago em favor de terceiro desconhecido - Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário - Fortuito externo - Responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos ocasionados aos consumidores se comprovado o nexo de causalidade - Demonstração de hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art. 14, § 3º, inc. II, CDC) - Inviável responsabilização da requerida por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela do próprio autor - Desnecessária a produção de prova técnica diante da inexistência de indícios de falha do serviço. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. É vedada a inovação recursal em sede de apelação, em respeito ao efeito devolutivo e à estabilização da demanda. 2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 3. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.013, caput e § 1º; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V, j: 19/11/2025; TJSP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III, j: 19/11/2025. (TJSP; Apelação Cível 1002301-11.2025.8.26.0297; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para julgar improcedente a demanda. Inverte-se a sucumbência, pelo que responderá o apelado integralmente pelas custas processuais e honorários sucumbenciais que devem ser fixados em 15% sobre o valor da causa atualizado, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes. A oposição indevida de embargos de declaração dará ensejo à aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator