



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000002259**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003866-82.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado EDMAR DOS SANTOS GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 12 de janeiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1003866-82.2025.8.26.0564  
Apelante: Banco Bradesco S/A  
Apelado: Edmar dos Santos Gomes  
Foro e vara de origem: Foro de São Bernardo do Campo/7ª Vara Cível

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação indenizatória, declarando a inexigibilidade de empréstimo, determinando a restituição de valores transferidos via pix e condenando ao pagamento de danos morais, diante de golpe sofrido pelo autor após contato telefônico fraudulento, que resultou em transferência de R\$ 34.977,77 e contratação de empréstimo pessoal.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário; e (ii) estabelecer se é possível responsabilizar objetivamente o banco pelos danos materiais e morais decorrentes de golpe praticado por terceiros.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilização objetiva da instituição financeira por golpe de engenharia social depende de prova de que o fraudador utilizou dados sigilosos provenientes do banco, demonstrando falha de segurança nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

4. A inexistência de qualquer comprovação de vazamento de dados afasta a incidência da Súmula 479 do STJ e impede o reconhecimento de fortuito interno.

5. Os documentos apresentados em contestação, que se presumem verdadeiros porque não impugnados em réplica, demonstram que o próprio autor realizou as operações no aplicativo bancário instalado em seu celular, utilizando suas senhas pessoais, sem que houvesse qualquer anormalidade detectável pelo sistema do banco.

6. A conduta do consumidor, que forneceu espontaneamente dados sigilosos aos golpistas e não verificou previamente a autenticidade do contato nos canais oficiais, caracteriza culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

7. O golpe do tipo “phishing”, praticado sem acesso prévio dos criminosos a informações bancárias protegidas, configura fato de terceiro que rompe onexo causal e afasta a responsabilidade da instituição financeira.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos e afastar a condenação.

---

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §1º e §3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Clavisio, j. 21.11.2023.; TJSP, Apelação 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner Melatto Peixoto, j. 05.12.2023.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada em face de Banco Bradesco S/A, onde o autor alegou que, em 11.12.2024, foi vítima de golpe, tendo recebido ligação de suposto funcionário do banco requerido que, na posse de seus dados pessoais, informou-lhe que foi verificado lançamentos e atividades inconsistentes em sua conta bancária e que, para realizar o bloqueio de transação de pix no valor de R\$ 4.500,00, deveria selecionar a palavra "NÃO" na mensagem recebida via SMS. Após realizar o solicitado, o autor acessou sua conta bancária e verificou que fora realizado pix no valor de R\$ 34.977,77, além da contratação fraudulenta de empréstimo pessoal. Pleiteou, assim, pelo cancelamento do contrato de empréstimo pessoal n. 6994828, pela restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e do valor transferido via pix, além do pagamento de indenização por danos morais.

A sentença de fls. 129/133 julgou procedente a ação, para "(i) declarar a inexigibilidade do empréstimo; (ii) condenar a devolver o valor transferido de sua conta com juros e correção do evento; (iii) condenar no pagamento de R\$10.000,00 por danos morais, a ser corrigida monetariamente a partir do arbitramento nos termos da súmula 362 do STJ e com juros moratórios da citação."

A instituição financeira ré interpôs apelação às fls. 157/200, requerendo a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a ação.

#### **É o relatório.**

O recurso comporta provimento.

A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO" (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Defeito do serviço bancário. Golpe do boleto. Após o consumidor se informar sobre a quitação de seu financiamento por meio da central de atendimentos, recebeu um contato por mensagem whatsapp de preposto do banco credor para finalizar o processo, encaminhando-se boleto fraudulento para pagamento. Observa-se, claramente, que o fraudador teve acesso ao sistema do banco réu e à própria central de atendimento (e seus contatos). E, no ponto, localizou-se a falha crucial da ré, ao permitir o vazamento de dados

personais do autor. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais como definida em primeiro grau. Restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado mantida. Reembolso do valor de R\$ 23.887,99. Rejeição dos pedidos de ressarcimento dos gastos com a devolução da entrada paga pelo comprador do veículo e das benfeitorias realizadas no bem. Ausência de nexo causal com o evento danoso. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuar o pagamento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1051933-81.2021.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos – Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante – Responsabilidade objetiva – Fatura original quitada posteriormente pelo consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados – Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor. O autor sequer apresentou registro de chamadas que indique que ele efetivamente recebeu uma ligação e de qual número a ligação partiu.

Ao que tudo indica, o autor na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições financeiras. Se a pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas, a entregar suas senhas e a ela mesma realizar transações no seu aplicativo bancário que favorecem terceiros.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autor, pois ele confessou no Boletim de Ocorrência (fls. 20/21) que forneceu seus dados aos criminosos, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o

banco pelos canais oficiais de atendimento.

Outrossim, os documentos apresentados pela requerida em sua contestação, que se presumem verdadeiros porque não foram impugnados pelo autor em réplica, indicam que foi o próprio autor quem realizou a transação e a contratação através do aplicativo bancário instalado no seu celular, fornecendo a sua senha e confirmando as transações (fls. 111/117 e 118/120). Nestas circunstâncias, não haveria motivos para o banco suspeitar da irregularidade das transações de modo a efetuar qualquer tipo de bloqueio.

Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.
2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.
3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.
4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"  
(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por 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 'fortuíto 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 – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido."

(TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"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)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença e rejeitar os pedidos iniciais.

Redistribuo a sucumbência de modo que apenas o requerente arcará integralmente com as custas e os honorários advocatícios sucumbenciais que foram fixados na sentença, de acordo com o art. 85, §2º, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**