



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179986

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004457-93.2023.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante CARLOS MECOCCI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1004457-93.2023.8.26.0441

Apelante: Carlos Mecocci

Apelado: Banco Bradesco S/A

Vara de origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Peruíbe

Juiz(a): Rafael Campedelli Andrade

Voto nº 1.384

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Relação de consumo. Fraude bancária. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Transações realizadas pelo próprio correntista, mediante fornecimento de dados e uso de senha pessoal, após contato fraudulento com terceiro. Ausência de prova de falha na prestação do serviço ou de vazamento de dados bancários. Inversão do ônus da prova que não afasta a necessidade de demonstração do nexo causal. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro caracterizada. Fortuito externo. Incidência do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade da instituição financeira afastada. Sentença mantida. Majoração dos honorários advocatícios. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Carlos Mecocci contra a r. sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face do Banco Bradesco S/A, pela qual o juízo de origem julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo a inexistência de falha na prestação dos serviços bancários e a ocorrência de culpa exclusiva do correntista e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Consta dos autos que o apelante, correntista da instituição financeira, alegou ter sido vítima de fraude praticada mediante contato telefônico de terceiro que se passou por funcionário do banco, o qual o teria induzido a seguir orientações que culminaram na subtração de valores de sua conta corrente, inclusive mediante utilização de limite de crédito disponível. Pleiteou, em razão disso, a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores subtraídos e a condenação do

banco ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença reconheceu a relação de consumo, mas concluiu que a fraude somente se consumou em razão da conduta do próprio correntista, que forneceu dados e seguiu instruções do estelionatário, inexistindo prova de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, razão pela qual afastou o dever de indenizar.

Inconformado, o apelante sustenta, em síntese, que seria hipervulnerável por se tratar de idoso, que houve falha na prestação do serviço bancário, que as transações destoaram de seu perfil de utilização e que deveria ter sido aplicada a inversão do ônus da prova. Requer a reforma integral da sentença, com o acolhimento dos pedidos iniciais.

O apelado apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, consigna-se que o contrato de prestação de serviços bancários insere-se, inequivocamente, no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira é, em regra, objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, cabendo, todavia, examinar se, diante das particularidades do caso concreto, subsiste o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, não tem aplicação irrestrita, limitando-se às provas que razoavelmente se encontram ao alcance do fornecedor, em razão de sua superioridade técnica e jurídica, não podendo servir de fundamento para imputação de responsabilidade por ilícito para o

qual não concorreu de forma eficaz.

No caso concreto, a leitura atenta dos autos evidencia que a fraude somente se consumou porque o próprio correntista, após receber contato telefônico de terceiro que se fez passar por funcionário da instituição financeira, seguiu as orientações repassadas, fornecendo dados pessoais e bancários e realizando operações mediante uso de suas senhas pessoais. Não há controvérsia quanto ao fato de que as transações foram efetivadas a partir da iniciativa do próprio apelante, ainda que sob falsa percepção da realidade.

Com efeito, não cuidou o apelante de provar que agiu com a cautela que se esperava nas etapas seguintes ao contato, e o prejuízo decorrente de suas ações não pode ser atribuído a qualquer falha no sistema de segurança do banco apelado.

Trata-se, como se observa, do conhecido golpe da falsa central de atendimento. É fato notório que as centrais de atendimento das instituições financeiras, via de regra, possuem caráter receptivo, não sendo utilizadas para a realização de chamadas ativas aos consumidores, circunstância amplamente divulgada por campanhas educativas promovidas pelos próprios bancos.

No momento em que o apelante seguiu as orientações do estelionatário, em lugar de obstar eventual transação suspeita, efetivamente realizou as transações questionadas, que foram, portanto, concretizadas com uso de senha pessoal e autenticação regular.

Ressalte-se que seria plenamente possível ao apelante identificar que estava realizando transferência, e não cancelamento ou contestação de operação, não se tratando de procedimento complexo ou de difícil compreensão. As operações decorreram de conduta voluntária do apelante, ainda que induzida por terceiro.

Não há nos autos qualquer prova de que o contato telefônico tenha se originado da instituição financeira apelada, tampouco de que tenha sido realizado por funcionário do banco, inexistindo indício de falha no sistema de segurança da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição.

Por fim, também não há que se falar em falha na prestação dos serviços do apelado por suposto vazamento de dados bancários. Tal alegação não restou comprovada, inexistindo nos autos qualquer elemento que demonstre que os estelionatários já detinham dados do apelante em razão de acesso indevido aos sistemas da instituição financeira.

É notório que a obtenção de informações de consumidores pode ocorrer por meio de inúmeras relações comerciais cotidianas, nas quais estes repassam seus dados a lojas, supermercados, empresas de telefonia, seguradoras, dentre outras, não sendo possível imputar ao recorrido, com grau seguro de convicção, a responsabilidade pelo acesso a dados pessoais do correntista. O que se tem de concreto é a realização de transferência sob orientação de falso funcionário, golpe sobre o qual a instituição financeira não teve qualquer ingerência, limitando-se a autorizar transação regularmente solicitada.

A fraude foi praticada por terceiro, cuja atuação foi facilitada pela conduta do própria apelante, por mais que se lamente, não se configurando fortuito interno, mas fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira. Rompido, assim, o nexos de causalidade, incide a excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

A jurisprudência desta 22ª Câmara de Direito Privado é firme no sentido de que, nas hipóteses em que a transferência é realizada pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal, após contato fraudulento com terceiro, não se configura falha na prestação do serviço bancário:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO

IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1072267-78.2022.8.26.0002; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDOTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

Dessa forma, correta a r. sentença ao reconhecer a inexistência de responsabilidade do apelado, não se podendo imputar à instituição financeira o dever de indenizar prejuízo decorrente de golpe perpetrado por terceiros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se, por fim, que a improcedência da demanda não implica negar o prejuízo suportado pelo apelante, mas apenas reconhecer que eventual pretensão reparatória deve ser direcionada contra os efetivos responsáveis pelo ilícito, pelas vias próprias.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, §1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Diante do exposto, **nego provimento ao recurso**, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, e em observância ao Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majora-se a verba honorária fixada na sentença para 15% sobre o valor da causa, observado o benefício da gratuidade da justiça, com suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator