



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000267185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004493-19.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARCOS DE BRITO GAIAO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52130

APELAÇÃO Nº 1004493-19.2025.8.26.0554

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MARCOS DE BRITO GAIÃO

COMARCA: SANTO ANDRÉ - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ: EDUARDO GIORGETTI PERES

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS. Contratação de empréstimos pessoais e transferências eletrônicas não reconhecidas pelo requerente. Autor que passou suas informações pessoais ao receber orientações de suposto preposto do banco, através de contato telefônico. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira. Ausência de falha na prestação de serviços do réu. Culpa exclusiva de terceiro e do requerente, que não agiu com as cautelas mínimas, pois deixou de confirmar as informações recebidas por telefone. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Débito exigível. Indevida indenização por dano moral. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 418/421, de relatório adotado, aclarada pela decisão de fls. 442/443, julgou parcialmente procedentes

os pedidos iniciais da ação declaratória c.c. restituição de valores e danos morais ajuizada por **MARCOS DE BRITO GAIÃO** em face do **BANCO BRADESCO S.A.**, para *“declarar a nulidade dos contratos de empréstimo números 515541998 e 515604744, confirmar a tutela antecipada determinando a cessação definitiva dos descontos relativos aos empréstimos questionados, condenar o réu à restituição dos valores indevidamente descontados, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, condenar o réu ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir desta sentença.”*.

Diante da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento das custas processuais, na proporção de 30% para o autor e 70% para o réu, e ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da condenação.

Apela o réu (fls. 447/467) sustentando, em preliminar, ilegitimidade passiva, argumentando que a operação teria sido realizada pelo usuário ou por terceiros que tiveram acesso aos seus dados. No mérito, alega ausência de falha na prestação do serviço e defende que as transações foram realizadas com uso regular das credenciais do correntista (senha, token e demais mecanismos de autenticação). Sustenta culpa exclusiva da vítima, que teria seguido instruções de fraudador e fornecido informações sigilosas voluntariamente, afastando o nexo causal. Argumenta que as operações não destoariam do perfil de consumo do autor, apontando

suposta habitualidade de contratação de empréstimos. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento ou redução dos danos morais; pelo reconhecimento de culpa concorrente do consumidor; e pela inversão da sucumbência, condenando o autor em honorários de 20% do proveito econômico. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 486/499.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco, ora apelante, deve ser afastada.

Com efeito, o autor alega na inicial que foram feitos empréstimos e transferências bancárias na conta que mantém junto ao réu, os quais não reconhece, e imputa a ele a responsabilidade pelos danos materiais que sofreu. Patente, pois a legitimidade do banco para responder aos termos da presente ação.

No mérito, o recurso comporta provimento.

A r. sentença, que não foi objeto de recurso pelo autor, reconheceu que o requerente foi vítima de golpe denominado “vishing” (phishing via telefone); que as transações foram realizadas mediante inserção de dados de acesso do autor, incluindo senha e chave de segurança e que o autor tenha forneceu seus dados aos fraudadores, no entanto, afastou a culpa exclusiva do consumidor:

“(...) Restou incontroverso que o autor foi vítima de golpe denominado "vishing" (phishing via telefone), modalidade fraudulenta amplamente conhecida no mercado bancário. O registro de Boletim de Ocorrência e as contestações tempestivas junto ao BACEN e PROCON corroboram a versão do autor.

A documentação acostada pelo réu demonstra que as transações foram realizadas mediante inserção de dados de acesso do autor, incluindo senha e chave de segurança. Contudo, tal circunstância não exime a responsabilidade da instituição financeira.

O fornecimento involuntário de dados de acesso mediante engenharia social constitui excludente de responsabilidade apenas quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor. No caso, embora o autor tenha fornecido seus dados aos fraudadores, tal conduta decorre de sofisticação do golpe aplicado, não configurando negligência grosseira apta a romper o nexos causal.” (fls. 419)

Respeitado o entendimento exarado pelo magistrado sentenciante, a r. sentença comporta reparo.

O autor afirma na inicial que:

“No dia 22 de novembro de 2024, o autor recebeu um telefonema de um indivíduo que se identificou como Felipe Souza, representante da agência bancária 2526. O golpista, após confirmar os dados pessoais do autor, informou sobre uma suposta tentativa de compra suspeita na loja Casas Bahia no dia 21 de novembro de 2024, bem como um empréstimo vinculado à conta no valor de R\$41.689,12. O golpista orientou o autor a cancelar a senha e o cartão de débito.” (fls. 02)

É certo que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Não obstante a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao autor comprovar que o número do telefone da ligação por ele recebida corresponde a canal oficial de atendimento do banco réu, de modo a demonstrar que a chamada foi feita por preposto da instituição financeira, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, o que não ocorreu.

As provas colacionadas aos autos revelam não existir falha no serviço bancário prestado, mas sim que, lamentavelmente, o autor foi vítima de fraude perpetrada mediante engenharia social, técnica empregada pelos criminosos para induzir o autor a enviar e com eles compartilhar dados confidenciais, de segurança. A engenharia social é uma técnica utilizada por golpistas para manipular indivíduos a fornecer informações confidenciais, e no caso, o autor foi vítima de tal técnica, também chamada de golpe da falsa central.

Contudo, é importante ressaltar que a responsabilidade pela segurança das informações pessoais é compartilhada entre o cliente e a instituição financeira. O autor, ao não verificar a autenticidade da chamada recebida, agiu de forma imprudente. É esperado que os usuários de serviços financeiros adotem medidas de precaução, como confirmar a identidade do interlocutor, especialmente quando se trata de solicitações de informações sensíveis.

O autor tem responsabilidade pelo ocorrido, uma vez que não tomou as medidas adequadas para validar a autenticidade da comunicação recebida. A negligência em verificar a origem da chamada



e a falta de cautela ao fornecer dados pessoais contribuíram decisivamente para a consumação da fraude.

Sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não dispõe de meios de impedir que fraudadores se passem por seus funcionários ou utilizem mecanismos que mascaram números de telefone.

O papel da instituição, em relação a isso, consiste, mesmo, em divulgar a existência desse tipo de artifício e de alertar seus clientes para que não sejam ludibriados, e não, propriamente, combater esse tipo de fraude, como quer fazer crer o autor, já que a fraude ocorre fora do ambiente de atuação do banco.

O autor não foi prudente ao seguir as orientações atípicas sem, antes, confirmar a veracidade das informações recebidas em canal não oficial, conduta diversa das normas de segurança que devem ser observadas pelos correntistas, mormente diante dos inúmeros informes das instituições financeiras acerca do tema.

Destaca-se que a r. sentença consignou que o autor forneceu os dados aos fraudadores e que o requerente não se opôs a tal constatação. Assim, verifica-se que não houve falha do réu quanto ao fornecimento da segurança necessária para a realização das transações contestadas, sendo que a fraude somente foi possível, por

ter o autor descumprido seu dever de cuidado e vigilância quanto à realização das operações bancárias, assumindo o risco das consequências desta conduta, que contribuiu para que fosse vítima de estelionatários.

Destarte, a responsabilidade pelo evento danoso não pode ser imputada ao réu, pois não está caracterizada nenhuma falha na prestação de seus serviços. Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e do próprio demandante, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor¹.

A respeito do tema, já se manifestou este E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Realização de pix para conta bancária de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inexistência de falha na prestação de serviços. Fato exclusivo da vítima ou de terceiro. Falha no dever de cautela e responsabilidade do próprio consumidor. Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido”.
(Apelação Cível 1001427-11.2024.8.26.0281; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 21/10/2024) (g.n.)

¹ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

“Ação de indenização de danos materiais e danos morais. Sentença de improcedência. Golpe da Falsa Central de Atendimento. Autora foi vítima do golpe do Pix e admite que realizou transferência bancária para terceiro desconhecido. A transação foi realizada pela parte autora. O Banco réu não teria como identificar e evitar a fraude. Nenhum elemento de segurança do banco falhou ou foi violado. Nem mesmo a parte autora percebeu que se tratava de um golpe na data dos fatos. Reconhecida a excludente de culpa exclusiva de terceiro fraudador, rompendo o nexos causal, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da súmula 479 do STJ. Restituição negada e pleito indenizatório prejudicado. Negado provimento ao recurso da autora”. (Apelação Cível 1002957-63.2023.8.26.0288; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 16/10/2024) (g.n.)

Assim, não há que se imputar ao banco a responsabilidade pelo dano sofrido pelo autor, pois em nada contribuiu para a ocorrência dele, sendo indevido o ressarcimento dos valores contestados e o pedido de indenização por dano moral.

Destarte, a r. sentença deve ser reformada para julgar os pedidos iniciais improcedentes, com fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência, fica o autor condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PROVIMENTO ao recurso.**

AFONSO BRÁZ

Relator