



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000326961**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004622-20.2025.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante VALDENICE RIBEIRO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CÉSAR ZALAF (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**PENNA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº: 32.920**

**APELAÇÃO Nº 1004622-20.2025.8.26.0038**

**APELANTE: VALDENICE RIBEIRO DOS SANTOS**

**APELADO: BANCO BRADESCO S.A.**

**COMARCA: ARARASJUIZ “A QUO”: MATHEUS ROMERO MARTINS**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenização por danos materiais e morais. (golpe da falsa central). Sentença de improcedência. Incidência das Súmula n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo da Autora. Requer a condenação do Requerido ao ressarcimento de ordem material no valor de R\$24.900,00, bem como dano moral de R\$10.000,00. Não acolhimento. Empréstimos e transferências bancárias via pix realizada a terceiros. Ausência de comprovação de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva do Apelado, diante de ato exclusivo de terceiro, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória de Inexistência de débito c.c. Repetição de Indébito e Danos Morais, julgou improcedente a Ação, extinguindo o Processo, com resolução do mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil; e por consequência, revogou a liminar concedida às fls. 97/99.

Condenou a Autora ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios da Parte adversa, os quais foram arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa; observando-se os benefícios da gratuidade processual anteriormente concedidos.

Inconformada, apela a Autora (fls. 235/242), alegando, em síntese, que em momento algum desconfiou que estava sendo vítima de golpe ou de estelionato, pois o golpista possuía informações, como seus dados pessoais e bancários, o que evidencia falha grave na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

Ressalta não haver que se falar em sua culpa exclusiva, pois foi  
Apelação Cível nº 1004622-20.2025.8.26.0038 -Voto nº 32920



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

induzida em erro por indivíduos que se passaram por funcionários do Banco, utilizando linguagem técnica e dados internos da relação bancária.

Frisa que a Jurisprudência é pacífica no sentido de que, em tais hipóteses, não se pode exigir do consumidor conhecimento técnico suficiente para identificar a fraude,

Consigna que a fraude sofrida configura fortuito interno, pois decorre de riscos inerentes à atividade bancária, especialmente no que se refere à segurança dos dados e das operações financeira.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, sendo julgada totalmente procedente a Ação, com a inversão do ônus de sucumbência.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fls.246/282).

**É o breve relatório.**

**Pois bem.**

De início, convém ressaltar que na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”*

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, determina que:

*“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*“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”.*

Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, a Autora/Apelante alega que está diante de um caso de fortuito interno, o qual ocorreu nas Centrais de Atendimento do Apelado, uma vez que após obedecer a diversos comandos de suposto funcionário do Réu, por contato telefônico, que resultou em um prejuízo de R\$ 24.900,00; e que em razão dos fatos pleiteia indenização por danos materiais e morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

Contudo, razão não assiste a Apelante, visto que não logrou êxito em comprovar a inexistência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva do Réu, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil.

Até porque, conforme constou nos Autos, o Apelado apenas hospedou domicílio bancário de terceiro e direcionou os recursos relacionados à conta deste terceiro, por se tratar de obrigação legal e regulatória como instituição de pagamento, motivo pelo qual não teve qualquer ingerência ou responsabilidade sobre o evento que originou a fraude.

Sendo assim, só existirá a culpa diante da prova do defeito ou falha e do nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos alegados, o que não foi demonstrado nos Autos.

No mais, a Autora não comprovou que foi orientada pelo  
Apelação Cível nº 1004622-20.2025.8.26.0038 -Voto nº 32920



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

funcionário do Requerido a efetuar os empréstimos e transferência a terceiros fraudadores.

Faz alusão a ter recebido telefonemas de funcionário do Réu que a orientou a efetuar as transações impugnadas, porém não fez qualquer prova de que as ligações eram oriundas do Requerido/Apelado.

Desta forma, tem-se configurada a excludente de responsabilidade objetiva do Banco Réu, inclusive por não possuir qualquer ingerência sobre atos de terceiro, ou responsabilidade sobre o evento que originou a fraude.

Assim, do alegado restou confirmado nos Autos que a Autora solicitou empréstimo e transferência via pix para o pagamento a terceiro, conforme B.O. de fls.12/13, observando só após que fora vítima de um golpe.

Além disto, inexistente nexo de causalidade entre o dano alegado pela Autora e a conduta do Réu, pois não ocorreu participação da Instituição Financeira na relação jurídica diante do fortuito externo, a teor do que prevê o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo, portanto, qualquer conduta comissiva ou omissiva que indicasse que o Réu colaborou, de qualquer forma, para o golpe do qual a Autora foi vítima.

Ademais, a conduta da Autora/Apelante, na particularidade do caso concreto, representa erro grosseiro e falha no dever de cautela em promover empréstimos e transferência via Pix para o pagamento a terceiro desconhecido, em quantia considerável, sem a mínima diligência.

Deste modo, a Apelante não logrou êxito em demonstrar a prova do nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito, entre o Requerido/Apelado.

Por esta razão, não há que se falar em qualquer tipo de dano, seja ele material ou moral.

Neste sentido, conforme julgado dessa Colenda Câmara:

*“Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais –*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Sentença de improcedência – Golpe da falsa proposta de investimento – Autor que alega ter realizado transferências via PIX de forma voluntária para terceiro, sob falsa promessa de retorno rápido de investimento – Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima – Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada aos requeridos, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços – Pretensão indenizatória rejeitada – Sentença de improcedência mantida – Recurso do autor improvido.”*

(TJSP; Apelação Cível 1001876-28.2024.8.26.0035;  
Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de  
Direito Privado; Foro de Águas de Lindoia - Vara Única; Data do  
Julgamento: 18/02/2026)

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau proferida.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau, majorando-se a verba honorária para o percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor atribuído a causa, observando-se a Justiça Gratuita concedida.

**PENNA MACHADO**  
Relatora