



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295716

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005027-71.2024.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante NAIR COSTA DE MORAES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1005027-71.2024.8.26.0400
Comarca: Olímpia
Juízo de origem: 3ª Vara
Juiz prolator: Marina Miranda Belotti Hasmann
Processo: 1005027-71.2024.8.26.0400
Apelante: Nair Costa de Moraes
Apelado: Banco Bradesco S/A

EMENTA: CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. FALSO SEQUESTRO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da autora contra sentença de improcedência da ação indenizatória por danos materiais e morais, relativa a golpe financeiro (“falso sequestro”).

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Autora sustenta (i) nulidade da sentença por falta de fundamentação; (ii) responsabilidade objetiva da instituição financeira, inclusive quanto a fraudes praticadas por terceiros; (iii) falha de segurança pela ausência de bloqueio da transação divergente de seu perfil de consumo; (iv) ausência de culpa exclusiva do consumidor; (v) necessária reparação material, bem como indenização pelos danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ausência de nulidade da sentença por falta de fundamentação, sendo detidamente analisada a prova produzida nos autos, incapaz de modificar o resultado da demanda.

4. Relação negocial regida pelo CDC, sendo objetiva a responsabilidade da ré por fortuitos internos à atividade bancária

5. Caso analisado, todavia, em que a própria consumidora conferiu legitimidade à transação impugnada, afastando a responsabilidade do banco pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, ausente nexo de causalidade para o dano.

6. Ausência de bloqueio cautelar é incapaz de atrair a responsabilidade da ré perante a autora, sendo improcedente a ação.

IV. DISPOSITIVO

7. Recurso desprovido.

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

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1038044-91.2024.8.26.0564, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 24/07/2025; TJSP, Apelação Cível 1000192-29.2024.8.26.0048, Rel. Nazir David



Milano Filho, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 01/10/2024.

VOTO Nº 36657

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a sentença de fls. 203/206, que julgou improcedente a ação indenizatória por danos materiais e morais, relativa a golpe financeiro (“falso sequestro”).

Sucumbente, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observados os benefícios da gratuidade da justiça.

A apelante argui, preliminarmente, a nulidade da sentença por falta de fundamentação, ausente análise da prova oral produzida, senão a utilização de conceitos genéricos.

Quanto ao mérito, aduz a responsabilidade objetiva da instituição financeira, inclusive quanto a fraudes praticadas por terceiros, inseridas no risco da atividade. Alega que a operação impugnada divergiu de seu perfil de consumo, cuja ausência de bloqueio configura falha no sistema de segurança da requerida, assim como a ausência de medida posterior para a reversão da transação. Impugna a culpa exclusiva do consumidor em caso de grave ameaça ou manipulação psicológica.

Pede a reparação do prejuízo material, correspondente ao valor desembolsado, bem como indenização pelos danos morais, ante o extremo abalo emocional e a profunda angústia sofrida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tempestivo e isento do preparo, o recurso foi respondido.

É o relatório.

A insurgência da autora não comporta acolhida, pelo que deve ser mantida a sentença por seus próprios fundamentos, adotados neste acórdão “per relationem”, na forma do artigo 252 do RITJSP.

Preliminarmente, não há que se falar em nulidade do julgado por falta de fundamentação, sem que o juiz seja obrigado a analisar todos os dispositivos legais e argumentos invocados pelas partes, quando estes não sejam capazes de ensejar a mudança no julgado, ou realizar distinção fática em relação a cada precedente não vinculante.

Bem se vê que a prova oral produzida nos autos foi detidamente analisada pela juíza prolatora, e os elementos fáticos elucidados pelo depoimento pessoal da autora e pelo relato de sua filha foram considerados na fundamentação da sentença, embora o resultado persistisse desfavorável à parte interessada.

Pois, quanto ao mérito, a improcedência da ação é mesmo de rigor.

A relação contratual entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento já sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça, com a publicação da Súmula 297.

A responsabilidade do fornecedor de produtos ou serviços amolda-se à Teoria do Risco Profissional, descrita no “caput” do artigo 14 do CDC. Segundo essa teoria, o fornecedor de produtos ou serviços fica obrigado a suportar os riscos provenientes das atividades

empresariais exercidas, independentemente da aferição do elemento subjetivo culposo para a caracterização da responsabilidade civil.

Conforme disposto na Súmula nº 479 do C. STJ, *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Há que se observar, todavia, que a atuação da parte autora afastou o nexo de causalidade entre os danos relatados e eventual risco assumido pela requerida quanto ao exercício da atividade bancária.

Como bem analisado pelo juízo de origem, *“A discrepância da movimentação financeira não configura, no caso, falha na prestação do serviço, já que a operação foi realizada pessoalmente pela autora, inclusive com a colocação de digital.*

Não é possível, ainda, atribuir a responsabilidade pela conclusão da transação bancária à atendente o Banco. Com efeito, consta na inicial que no “momento em que a autora estava na instituição bancária, a funcionária lhe perguntou se ela estava bem, e se estaria acontecendo algo, mas sem poder falar, somente deu a entender que algo estaria acontecendo, mas a colaboradora da instituição continuou a operação” (fl. 02, último parágrafo - destaquei).

Assim, a atendente, percebendo que a autora estava nervosa, questionou-a; a autora, porém, por estar sob ameaça, nada revelou. E, naquela situação, não era exigível da atendente qualquer outra conduta além do questionamento, sob pena de invadir, de maneira indevida, a esfera de privacidade da autora.

Por fim, não há prova nos autos de que era

possível ao Banco cancelar a operação realizada pela autora, presencialmente e com colocação de digital. Ao contrário, a autora e sua filha afirmaram em juízo que a atendente tentou ajudá-las, mas disse que não era mais possível; ambas esclareceram, ainda, que não solicitaram auxílio do gerente”.

A atuação da consumidora, no presente caso, desborda do zelo mínimo necessário quanto à segurança de seus ativos financeiros, de forma a afastar a responsabilidade da instituição requerida, na forma do artigo 14, § 3º, II do CDC.

Embora seja possível o bloqueio cautelar de transações suspeitas, a eventual não adoção do mecanismo para um caso específico de fraude é incapaz de atrair a responsabilidade da ré.

Inexiste falha na prestação do serviço pela ré no presente caso, sem que o dever de segurança exigido das instituições financeiras alcance o bloqueio de operações autorizadas pelo próprio correntista, ainda que movido por informações falsas prestadas por terceiros, a quem incumbe a responsabilização criminal pertinente.

Em casos similares, assim decidiu este Tribunal:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO SEQUESTRO. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO, NA PARTE CONHECIDA. I. Caso em Exame 1. Apelação cível interposta contra r. sentença que julgou improcedente ação indenizatória contra instituição bancário responsável pela conta do demandante. Alega o autor ter sido vítima de golpe do falso sequestro, realizando transferências via PIX sob coação psicológica de terceiros que se passaram por sequestradores de seus genitores, postulando

ressarcimento dos valores transferidos e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de golpe do falso sequestro perpetrado por terceiros mediante transferências via PIX realizadas voluntariamente pela vítima. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade civil da instituição financeira, embora objetiva nos termos do CDC, é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme art. 14, § 3º, II do CDC. 4. Caracteriza-se culpa exclusiva da vítima que, mesmo iludida pela falsa narrativa de sequestro, inseriu conscientemente seus dados bancários, senha pessoal e validação biométrica, autorizando as transações sem qualquer vício ou defeito no sistema bancário. 5. Não se evidenciou falha na prestação de serviço ou ato ilícito praticado pela instituição financeira, decorrendo os fatos de culpa exclusiva da vítima em razão de golpe de engenharia social que não guarda nexos causal com a atividade bancária, tratando-se de fortuito externo a excluir o dever de indenizar. 6. A atuação dos criminosos encontra-se dissociada da atividade bancária, não sendo a instituição financeira obrigada a controlar todas as transações realizadas por seus clientes, especialmente na ausência de indícios de irregularidade na movimentação da conta corrente. 7. Alegação de fuga ao perfil de gastos, além de ter sido manifestada apenas em razões de apelação, não ostenta comprovação nos autos, notadamente diante da ausência de extratos bancários que permitam sua aferição. 8. Quanto ao Mecanismo Especial de Devolução (MED) do BACEN, sua eficácia depende da existência de saldo na conta do destinatário, fato alheio à atuação da instituição financeira de origem,

caracterizando fortuito externo quando não comprovada desídia em encaminhar o pleito do consumidor à plataforma. IV. Dispositivo e Tese 9. Recurso desprovido, na parte conhecida. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil da instituição financeira por golpe do falso sequestro é elidida pela culpa exclusiva da vítima que, mesmo sob coação psicológica de terceiros, realiza transferências bancárias mediante uso de senha pessoal e validação biométrica, sem qualquer vício no sistema bancário. 2. A ineficácia do Mecanismo Especial de Devolução (MED) em razão da ausência de saldo na conta dos golpistas constitui fortuito externo não enseja responsabilização da instituição financeira quando não comprovada sua desídia em caminhar o pleito do consumidor à plataforma. Legislação Citada: CDC, arts. 14; CPC, art. 85; Resolução BCB nº 1/2020. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, AC nº 1007109-64.2023.8.26.0609; TJSP, AC nº 1025759-53.2023.8.26.0224; TJSP, AC nº 1009958-24.2022.8.26.0001; TJSP, AC nº 1003216-40.2022.8.26.0079; TJSP, AC nº 1007948-70.2023.8.26.0292; TJSP, AC nº 1000653-91.2023.8.26.0482.

(TJSP; Apelação Cível 1038044-91.2024.8.26.0564; Rel. Roberto Maia; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 24/07/2025).

VOTO Nº 27802 APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DO PIX – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA – DESCABIMENTO – INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS QUE NÃO CONCORRERAM PARA A FRAUDE – TRANSAÇÕES REALIZADAS DE FORMA LÍCITA – FALHA NO SERVIÇO NÃO DEMONSTRADA – EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR CULPA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

EXCLUSIVA DA VÍTIMA E POR FATO DE TERCEIRO. ART. 14, §3º, II, DO CDC - AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE A ENSEJAR O DEVER DE INDENIZAR – PRECEDENTES DESTA E. CÂMARA – SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000192-29.2024.8.26.0048; Rel. Nazir David Milano Filho; 24ª Câmara de Direito Privado; j. 01/10/2024).

Mantida a distribuição da sucumbência, majoram-se os honorários advocatícios a 11% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11 do CPC, observados os benefícios da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator