



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000074305**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005158-16.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ELAINE CRISTINA DA SILVA CHAGAS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1005158-16.2025.8.26.0625**

**Apelante:** Banco Bradesco S/A

**Apelada:** Elaine Cristina da Silva Chagas

**Origem:** Taubaté, 3ª Vara Cível

**Juiz de primeiro grau:** Dr. Rodrigo Valério Sbruzzi

**VOTO Nº 1.857**

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

FRAUDE BANCÁRIA CONHECIDA COMO "GOLPE DA FALSA CENTRAL".

SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

REFORMA NECESSÁRIA.

RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva mitigada pela verificação de excludentes de responsabilidade.

INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. O verbete sumular que impõe a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno não alcança situações de fortuito externo. Fraude perpetrada fora do ambiente operacional estrito do banco, mediante engenharia social e manipulação direta da vontade da consumidora.

CONTRADIÇÕES FÁTICAS E CRONOLÓGICAS. Afirmação de ligação única que colide com registro de dez chamadas telefônicas. Inconsistência temporal insuperável: primeira consulta ao limite de crédito às 12h57 e contratação efetiva apenas às 15h12. Primeira transferência via PIX realizada quase duas horas antes da própria contratação do empréstimo. Impossibilidade lógica de o empréstimo ter sido o meio para a fraude financeira relatada.

DINÂMICA DA FRAUDE. Intervalo temporal dilatado que se mostra incompatível com a atuação de terceiros fraudadores, que agem com celeridade. Reforço da tese de autorização ou realização pela própria correntista.

PROVA TÉCNICA. Identidade de endereço de IP entre o acesso legítimo e a contratação questionada. Coordenadas geográficas indicando que o dispositivo estava em local habitual e próximo aos acessos anteriores. Uso de credenciais pessoais (senha e token) de guarda exclusiva da cliente.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO. Configuração da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexistência de falha na prestação do serviço.  
Improcedência total dos pedidos.  
RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S/A em face da respeitável sentença de fls. 397/406, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por Elaine Cristina da Silva Chagas na presente ação declaratória de nulidade de relação jurídica combinada com repetição de indébitos e danos morais. O juízo de primeiro grau declarou a nulidade do contrato de empréstimo nº 526206952, no importe de R\$ 8.090,00, bem como a inexigibilidade de débitos decorrentes de operações PIX, condenando a instituição financeira apelante à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 3.000,00, além dos ônus sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o banco réu apela sustentando em síntese, que as operações foram realizadas de forma regular, mediante o uso de senhas e dispositivos de segurança (token) que são de posse e conhecimento exclusivos da correntista.

Argumenta que não houve falha nos seus sistemas de segurança e que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, atraindo a incidência das excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. Defende a regularidade técnica do acesso via internet banking, demonstrada pelos logs de sistema, e pugna pela reforma integral da sentença para que a ação seja julgada totalmente improcedente, afastando-se as condenações impostas (fls. 431/460).

As contrarrazões foram apresentadas pela apelada pugnando pela manutenção do julgado sob o argumento de que houve falha na prestação do serviço e que o banco deve responder objetivamente pelo risco de sua atividade econômica, especialmente diante de transações que destoavam completamente do perfil habitual de consumo da autora (fls. 470/478)..

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. O preparo foi recolhido a fls.461/462. Sendo assim, conheço do recurso.

Inicialmente, deve-se consignar que, embora a relação jurídica em exame seja nitidamente consumerista, atraindo a incidência da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é absoluta e pode ser elidida quando demonstrada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme preceitua o artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em tela, a análise detida do conjunto probatório revela que o banco apelante logrou êxito em demonstrar a ocorrência de excludente de responsabilidade, rompendo o nexo de causalidade necessário para a configuração do dever de indenizar.

Um dos pontos fulcrais da reforma da sentença reside na correta interpretação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

O referido enunciado estabelece 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. Contudo, a tese jurídica consolidada pelo Tribunal Superior não se aplica indistintamente a qualquer tipo de fraude, mas apenas àquelas que decorrem de riscos intrínsecos à atividade bancária, como a abertura de contas com documentos falsos ou a clonagem de cartões nos terminais da própria instituição.

No cenário dos autos, a fraude ocorreu por meio da manipulação da vontade da consumidora fora do âmbito de controle direto do banco, configurando o chamado fortuito externo. O "golpe da falsa central" baseia-se em engenharia social, onde o estelionatário induz a vítima a praticar atos voluntários de disposição patrimonial ou a fornecer dados sensíveis voluntariamente, utilizando-se de dispositivos pessoais e redes de conexão estranhas à infraestrutura da instituição financeira, o que afasta a natureza de fortuito interno e, conseqüentemente, a aplicabilidade da Súmula 479.

Neste sentido, a fundamentação jurídica desta análise deve prestigiar a distinção entre a segurança do sistema bancário em si e a segurança do comportamento social do usuário.

Quando o banco demonstra que as operações foram processadas mediante a inserção correta de credenciais personalíssimas (senha e *token*) e que não houve invasão ou quebra de criptografia em seus servidores, o defeito na prestação do serviço resta inexistente.

O fato de o sistema ter validado uma operação solicitada pelo próprio dispositivo cadastrado da autora, com o uso de chaves de segurança válidas, demonstra que o banco cumpriu seu dever de segurança operacional. A impossibilidade de a instituição financeira monitorar a vontade do consumidor ou interferir em ligações telefônicas recebidas por este em sua esfera privada reforça a tese de que o evento danoso decorreu de causa estranha à atividade-fim do apelante, caracterizando culpa exclusiva de terceiro com a participação facilitadora, ainda que involuntária, da própria vítima.

As contradições fáticas e cronológicas apuradas na instrução processual também militam decisivamente contra a pretensão autoral.

A apelada sustentou em sua exordial ter recebido uma ligação isolada que a teria levado ao acesso ao aplicativo para "cancelar" uma operação. No entanto, os registros técnicos de fls. 64 indicam a existência de dez chamadas telefônicas ao longo do dia, demonstrando uma interação persistente e prolongada com os fraudadores, o que desidrata a versão de uma manipulação pontual e imediata.

Especial relevância assume o fato de que a primeira consulta ao limite de contratação de crédito parcelado ocorreu às 12h57 (fls. 203), enquanto a contratação efetiva do empréstimo apenas se concretizou horas depois, às 15h12 (fls. 207). Sob tal perspectiva, resta cristalino que tal intervalo temporal mostra-se absolutamente incompatível com a dinâmica das fraudes bancárias perpetradas por terceiros estranhos à lide. Ora, é cediço que o *modus operandi* dos fraudadores pauta-se pela celeridade e pela consumação imediata do ilícito logo após a obtenção do acesso à conta, visando evitar o bloqueio administrativo das operações.

A existência de um hiato de mais de duas horas entre a simulação e a contratação efetiva é indicativo inequívoco de que houve tempo para reflexão, o que reforça a tese de que a operação foi realizada ou, ao menos, plenamente autorizada pela própria correntista no exercício de sua autonomia.

Mais grave ainda é a inconsistência temporal revelada pelos documentos quanto às transferências: a primeira transferência via PIX, que supostamente teria o objetivo de esvaziar o numerário liberado pelo banco, ocorreu às 13h22, momento em que o crédito sequer existia. É logicamente insustentável a alegação de que o empréstimo serviu como insumo para as fraudes financeiras se os valores começaram a ser transferidos quase duas horas antes da própria existência do crédito na conta, o que retira qualquer nexo de causalidade entre o contrato objeto da lide e os danos materiais suportados pela apelada.

A prova técnica produzida pelo banco apelante é robusta e esclarecedora. O relatório de log do sistema demonstra que o endereço de IP utilizado no momento da contratação do empréstimo é idêntico ao IP utilizado em acessos de consulta realizados horas antes pela própria autora. Além disso, as coordenadas geográficas captadas pelo GPS do dispositivo móvel indicam uma proximidade física estreita entre os locais de acesso ao longo de todo o dia, com uma distância de deslocamento compatível com a rotina urbana da consumidora.

Se o dispositivo utilizado era o mesmo cadastrado, a rede de IP era a mesma dos acessos habituais e as coordenadas geográficas eram próximas, não há como imputar ao banco uma falha de segurança por processar uma operação que, sob todos os aspectos técnicos, apresentava-se como legítima e originada da própria esfera de controle da correntista.

Destaca-se, por oportuno, que a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça caminha no sentido de reconhecer a excludente de responsabilidade em casos análogos de "golpe da falsa central", conforme se extrai da seguinte ementa:

*Indenizatória – Danos materiais e morais – Contratações de empréstimos e transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de*

*Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta de número não atribuível a qualquer canal oficial do banco réu com subsequente acesso aos canais eletrônicos legítimos com credenciais válidas e dispositivos habilitados para a realização das operações – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível e posterior realização de transferências bancárias 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 – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente –*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Sucumbência revertida. Recurso do réu provido e recurso da autora não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004046-07.2024.8.26.0347; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Matão - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025)*

E ainda:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Pretensão do autor de reforma. INADMISSIBILIDADE. Contratação eletrônica de empréstimo consignado realizada em ambiente digital do banco, com autenticações próprias do canal e utilização de credenciais pessoais. Alegação de fraude decorrente de contato telefônico de terceiro e subsequente transferência via PIX a conta de desconhecido. Ausência de prova de defeito do serviço bancário, de direcionamento por canais oficiais ou de irregularidade técnica apta a macular a formação do negócio. Hipótese de fortuito externo/fato exclusivo de terceiro e/ou culpa exclusiva da vítima. Inaplicabilidade da Súmula 479/STJ ao caso concreto. Dano moral não configurado. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009226-32.2025.8.26.0100; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025)*

A conduta da apelada, ao interagir por horas com estranhos ao telefone, realizar consultas prévias e efetivar a contratação após longo intervalo, sob instruções de terceiros, permitindo a validação de operações mediante o uso de suas credenciais secretas, configura culpa exclusiva que afasta o dever de indenizar do fornecedor.

A segurança bancária moderna é baseada em fatores de autenticação que dependem da custódia diligente do cliente; se este valida transações solicitadas por terceiros fora dos canais oficiais, o risco do empreendimento não pode ser estendido ao ponto de tornar o banco um segurador universal contra estelionatos praticados por meio de engenharia social.

Portanto, diante da prova de que as operações foram validadas regularmente pelo sistema, da identidade técnica do acesso (IP e GPS) e da evidente quebra do nexo causal por fortuito externo, a sentença de procedência não pode ser mantida. A nulidade do empréstimo e a condenação em danos materiais e morais carecem de sustentáculo jurídico, uma vez que a instituição financeira apelante agiu no exercício regular de seu direito ao processar transações autenticadas por chaves de segurança válidas e de guarda exclusiva da consumidora.

Pelo exposto, e considerando tudo o que mais consta dos autos, a procedência do recurso é medida imperativa para afastar a responsabilidade do banco e julgar improcedentes todos os pedidos formulados na inicial.

Ante o exposto, pelo meu voto, CONHEÇO e DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S/A para reformar integralmente a respeitável sentença recorrida e julgar IMPROCEDENTES os pedidos iniciais formulados por Elaine Cristina da Silva Chagas.

Em virtude da inversão do resultado do julgamento, condeno a autora ao pagamento das custas processuais, despesas judiciais e honorários advocatícios sucumbenciais, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil. Ressalte-se, todavia, que a exigibilidade de tais verbas permanecerá suspensa pelo prazo legal de 5 (cinco) anos, nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil, em razão da gratuidade da justiça concedida à apelada.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Além disso, para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI  
Relator