



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000000696**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005228-45.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante RENAN SIQUEIRA AZEVEDO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, BANCO DO BRASIL S/A, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF, EMPIRICUS RESEARCH PUBLICAÇÕES LTDA., MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 8 de janeiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1005228-45.2024.8.26.0309  
Apelante: Renan Siqueira Azevedo  
Apelado: Banco Bradesco S/A e outros  
Foro e vara de origem: Foro de Jundiaí/3ª Vara Cível

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda..

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rés devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal.

4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento.

5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter facilitado o golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações.

6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário.

7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais movida em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Branco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. O autor alegou que, no dia 16/11/2023, recebeu mensagem de SMS informando-o acerca de compra suspeita no aplicativo Mercado Livre. Ao ligar para o número informado, seguiu os procedimentos solicitados por suposto funcionário do banco Nubank, realizando transferências via pix e contratando empréstimos. Posteriormente, verificou ter sido vítima de golpe, lavrando Boletim de Ocorrência e entrando em contato com os diversos bancos, de modo que conseguiu recuperar parte do valor transferido. Pleiteou, assim, pela declaração de inexigibilidade dos empréstimos e pela restituição do montante remanescente transferido, de R\$ 48.976,37.

A r. Sentença de fls. 867/872 julgou improcedente a ação.

O autor interpôs apelação requerendo a reforma da sentença para que seja julgada totalmente procedente sua ação (fls. 876/886).

Contrarrazões apresentadas pelos requeridos Banco Bradesco S/A (fls. 915/922), Caixa Econômica Federal (fls. 923/937), Nu Pagamentos S/A (fls. 938/950), Empiricus Research Publicações S/A (fls. 953/963) e Mercado Pago S/A (fls. 964/977).

**É o relatório.**

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"[...] No mérito, a ação é improcedente.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos morais e reparação de danos materiais, referente a transferências bancárias desconhecidas, alegando o autor ter sido vítima de fraude perpetrada por ligação telefônica de um suposto funcionário do Banco Nubank.

A relação jurídica havida entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Em regra, o Código de Defesa do Consumidor consigna que a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do referido diploma legal, que dispõe: "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."

No entanto, o próprio Código de Defesa do Consumidor estabelece que tal responsabilidade poderá ser elidida se comprovadas as excludentes dispostas no §3º, II, do aludido dispositivo legal: "§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

No presente caso, cinge-se a controvérsia em verificar se houve falha na prestação do serviço oferecido pelos bancos réus, ou se o dano experimentado pelo autor decorreu de culpa exclusiva de terceiro, ou da própria conduta do consumidor.

Da narrativa dos fatos, depreende-se que o autor foi vítima do conhecido golpe do falso atendimento bancário. Conforme confessado pelo próprio autor, após receber uma mensagem SMS com alerta sobre uma compra suspeita, ele entrou em contato com o número telefônico disponibilizado na mensagem e, seguindo as orientações do suposto atendente, realizou as transações PIX solicitadas para limpar seu saldo em conta, alterou as configurações do acesso ao aparelho e seguiu os protocolos relativos aos valores em conta, limites de crédito e empréstimo.

Analisando as circunstâncias do caso, verifica-se que o fator determinante para a ocorrência do prejuízo/infortúnio foi a conduta do próprio autor, que, induzido por golpistas, conferiu acesso ao seu celular a terceiros de má-fé, o que possibilitou a realização de transações bancárias e empréstimos não autorizados.

Não se vislumbra, no caso dos autos, falha na prestação de serviços por parte dos bancos réus que tenham contribuído para o evento danoso. Pelo contrário, o sistema de segurança dos bancos exige a utilização de senhas pessoais e intransferíveis, bem como de autenticação em duplo fator para a realização de operações financeiras.

A conduta do autor, de desabilitar o acesso do aparelho e de seguir as orientações de terceiros não identificados, quebrou a cadeia de segurança implementada pelos bancos e permitiu que os golpistas tivessem acesso às suas contas bancárias.

Nesse sentido:

"Ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento - Procedência - Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, ligando para o telefone indicado na mensagem como sendo da central de atendimento do Banco, para cancelamento - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da requerente evidenciada - Autora acatou orientações suspeitas de terceiro - Prova produzida evidenciando manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela - Falha na prestação do serviço do Banco não demonstrada evidenciando-se culpa exclusiva da vítima - Quebra do nexo causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Ação julgada improcedente - Recurso provido." (TJSP, 13ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002).

"APELAÇÃO - Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório - Autora que dirigiu ligação telefônica para suposta central telefônica - Pedidos improcedentes - Pleito de reforma - Impossibilidade - Relação de Consumo - Análise contextualizada dos fatos que não permite atribuir aos réus a responsabilidade por eventual falha na prestação do serviço - Acatamento de orientação manifestamente suspeita de terceiro - Autora que afirmou ter recebido mensagem de texto, informando uma transação por meio de pix, sem indicação do valor e destino, mas somente o telefone para contato, passando a atender a orientações de suposto funcionário, levadas a efeito por ligação telefônica - Histórico de ligações telefônicas não coligido nos autos - Falha na prestação do serviço não verificada - Culpa exclusiva da autora aliada à atuação de terceiro - Recurso improvido." (Apelação Cível 1000821-83.2023.8.26.0453; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/05/2024).

"INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - "Golpe do SMS" - Tratativa realizada por falsário via aplicativo de mensagens - Solicitação de instalação de determinado programa "AnyDesk" - Notório descuido e exposição à

fraude pelo próprio usuário - Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários - Inexistência de ato ilícito praticado pela financeira - Nexos de causalidade - Não ocorrência - Fortuito externo - Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima - Responsabilidade civil não caracterizada - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002755-47.2023.8.26.0010; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023).

No caso concreto, não se verifica nexo de causalidade entre a conduta das instituições-rés e o evento danoso, porque a operação foi realizada diretamente pela vítima, por meio de seu dispositivo de comunicação, após ser induzida em erro por terceiro, sem qualquer concurso das instituições bancárias.

Trata-se, portanto, de hipótese em que a fraude se consumou por fator externo à atividade bancária, não havendo como imputar à instituição financeira o dever de indenizar, pois nem o mais avançado sistema de segurança do mundo seria capaz de impedir a atuação enganosa perpetrada diretamente sobre a vítima.

Por outro lado, não merece prosperar a alegação do autor de que “... estava trabalhando no estabelecimento comercial de seus pais, não possuindo sua carteira e cartão em mãos, razão pela qual acreditou se tratar tal mensagem do número da central de atendimentos do Banco Nubank”.

Isso porque, incumbia ao autor agir com as devidas cautelas ao receber mensagem de texto com identificação duvidosa, sendo que, por cautela mínima, não deveria ter realizado contato com número telefônico nela indicado, mas sim procurado os canais oficiais da instituição bancária. Ainda mais, considerando que tal prática é fortemente não recomendada por instituições bancárias.

Na mesma linha, não há como acolher a alegação do autor de que “...não desconfiou do número de SMS em questão, pois o próprio Banco Nubank utiliza esse número para enviar códigos de validação de aplicativo do celular, confirmação em duas etapas de acesso em alguns sites e a respeito de vencimentos de alguns boletos”, vez que não há comprovação nos autos nesse sentido.

Ora, não se pode atribuir aos bancos-rés o dever de impedir que o autor, por ato próprio, altere as configurações de segurança de seu celular e realize transações bancárias solicitadas por terceiros, realizando transferências de valores consideráveis, sem ao menos verificar a procedência disso, antes de efetuar-las. O dever de cuidado com as próprias informações e dispositivos eletrônicos compete ao próprio consumidor, sendo impossível ao banco evitar que o autor, voluntariamente, permita e efetue transações, desabilitando as configurações de segurança, viabilizando, com isso, o acesso de terceiros a seus dados bancários.

Nesse contexto, não há que se falar em falha na prestação de serviços pelos bancos réus, tampouco em responsabilização por eventuais danos sofridos pelo autor, visto que a causa determinante do prejuízo foi a própria conduta do requerente, que alterou as configurações de segurança bancária de seu celular, seguindo orientações de estranhos para transferências de valores, limites de crédito e empréstimos, dando azo e permissão para que terceiros tivessem acesso às suas contas bancárias.

Portanto, de rigor a improcedência da ação.

É o que basta para a solução da demanda, ressaltando que o magistrado não está obrigado a rebater argumentos incapazes de, em tese, alterar a solução do litígio, conforme se extrai interpretando-se o art. 489, §1º, IV, do Código de Processo Civil. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados pelo autor, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, e revogo a tutela de urgência anteriormente concedida. Em razão da improcedência, conseqüentemente, fica prejudicada a análise do cumprimento provisório de decisão, apenso a estes autos, diante da revogação da tutela.

Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.”

Ressalta-se que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor.

Ao que tudo indica, o autor na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações e/ou mensagens em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições financeiras. Se a pessoa atende ou liga para o número indicado, os criminosos conseguem convencê-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas, a entregar suas senhas e a ela mesma realizar transações no seu aplicativo bancário que favorecem terceiros.

Assim, no caso em tela, o golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela do autor, pois ainda que por induzimento, foi ele mesmo quem contratou os empréstimos e realizou as transferências em favor de terceiros, do seu próprio celular, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem confirmar previamente com qualquer dos bancos pelos canais oficiais de atendimento.

Se foi o próprio autor que contratou os empréstimos e realizou as transferências do seu próprio celular (fls. 78/115), não há nenhuma falha de segurança por partes das instituições financeiras requeridas a legitimar a sua responsabilização pela fraude.

Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte das instituições financeiras a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**