



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000302266

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005775-81.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MISAEL MARTINS DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº 9569

Apelação nº 1005775-81.2024.8.26.0084

Comarca: Campinas

Apelante: Misael Martins da Silva

Apelado: Banco Bradesco S.A.

Juízo: Dra. Maria Thereza Nogueira Pinto

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. PIX VOLUNTÁRIO. RECURSO DO RÉU PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra Banco Bradesco S.A. O autor alega ter sido vítima de golpe do PIX via WhatsApp, sendo induzido a realizar transferência de R\$ 3.280,00. O autor pleiteia ressarcimento por danos materiais e morais, alegando falha de segurança do banco.

Diante da sentença de procedência, recorre o banco réu, sob alegação de inexistência de falha na prestação de seus serviços e culpa exclusiva da vítima.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a responsabilidade pelo golpe sofrido pelo autor pode ser atribuída ao banco, considerando a alegação de culpa exclusiva do consumidor.

III. Razões de Decidir

3. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

4. A responsabilidade objetiva do banco pode ser afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, §3º, II, do CDC.

5. O autor agiu de forma imprudente ao seguir orientações de terceiros, rompendo o nexo de causalidade.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso do réu provido. Ação julgada improcedente.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada por culpa exclusiva do consumidor. 2. A negligência do autor em seguir orientações de terceiros rompe o nexo de causalidade.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido em face da r. sentença de fls. 217/220, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, extinguindo o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: condenar o réu a ressarcir o autor, a título de danos materiais, o valor de R\$ 3.279,26, bem como em indenização por danos morais, pela quantia de R\$ 6.000,00, imputando ao requerido o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o montante da condenação.

Irresignado, insurge-se o requerido, fls. 224/253, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. Explica a demanda. No mérito, sustenta que não houve vazamento de dados internos. Argumenta que os saldos informados pelo fraudador não correspondiam à realidade da conta do autor, tratando-se de tática de engenharia social para obter confiança. Defende que o dano decorreu da imprudência do autor, que seguiu orientações de terceiros fora dos canais oficiais e realizou voluntariamente a transferência PIX via link, validando-a com suas credenciais pessoais. Alega que o evento é um fortuito externo (vishing/engenharia social), rompendo o nexo de causalidade, uma vez que o sistema bancário não foi invadido, mas sim o cliente induzido a erro. Discorre quanto à inexistência de danos morais. Ao final, postula pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado (fls.254/255) e respondido (fls.327/331).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Misael Martins da Silva** em face de **Banco Bradesco S.A.**

A parte autora sustenta que, em 23/05/2024, foi vítima do chamado “golpe do PIX” via WhatsApp, quando um terceiro, passando-se por funcionário do banco réu e utilizando informações sigilosas sobre seu saldo e o sistema BIA, o induziu a realizar uma transferência PIX de R\$ 3.280,00 para a conta de Lucas dos Santos Alves, sob o pretexto de bloqueio de segurança. Afirma que comunicou imediatamente o fato ao banco, sendo orientado a comparecer à agência e

apresentar boletim de ocorrência e carta de contestação para apuração. Sustenta falha de segurança da instituição financeira por não bloquear a transação atípica, requerendo gratuidade da justiça, inversão do ônus da prova e a condenação do réu ao pagamento de R\$ 3.280,00 por danos materiais e R\$ 6.000,00 por danos morais.

Pois bem.

No mérito, o recurso comporta provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -**, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Nessa conjuntura, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

Ainda nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

Todavia, a incidência do CDC não torna procedente a pretensão autoral, nem isenta a parte autora de comprovar os fatos constitutivos do seu direito.

Conforme se depreende do exame dos autos, a parte autora foi vítima de terceiros fraudadores, não se vislumbrando nexos causais entre o seu prejuízo e qualquer atitude por parte das requeridas, nem mesmo falha na prestação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do seu serviço.

No caso em exame, a parte autora alega ter sido vítima de golpe após contato telefônico de terceiro que se passou por funcionário do banco. Acreditando estar seguindo protocolos de segurança da instituição, realizou **voluntariamente** a transferência via PIX no valor de **R\$ 3.280,00 para terceiro desconhecido, Lucas dos Santos Alves** (fls. 30).

Por sua vez, o requerido salienta que a parte autora foi vítima de fraudadores. Aduz que o fato se deu em virtude de culpa de terceiros, que ocorreram sem sua participação nos eventos que ensejaram o ato ilícito.

Após detida análise dos autos, verifica-se que os prejuízos decorreram da própria conduta do autor, que, diante de mero contato de terceiro desconhecido, acreditou na suposta orientação recebida e realizou voluntariamente a transferência de valores a pessoa estranha, sob a equivocada premissa de que tal procedimento serviria para “proteger” sua conta, **situação extremamente temerária e de caráter duvidoso para qualquer pessoa com o mínimo de diligência.**

Não se pode acusar o requerido nem mesmo de não ter verificado eventual divergência no perfil das transações, na medida em que o PIX realizado pelo autor foi realizado voluntariamente.

Com efeito, a responsabilidade pela transferência não pode ser atribuída ao banco requerido, por se tratar de culpa exclusiva do autor, que efetuou a transação sem se certificar quanto à idoneidade do protocolo de segurança sugerido e à identidade da pessoa que solicitou o pagamento.

Nessa circunstância, não se pode ignorar a negligência do autor, ao confiar em informações passadas por terceiros e seguir todos os passos por eles descritos, descumpriu seu dever mínimo de cuidado, agindo de forma imprudente.

Destarte, forçoso reconhecer que o autor, apesar de vítima, foi incauto na negociação, cedendo às manobras do golpista e colaborando ativamente para a consecução da fraude.

Ressalte-se que a condição de idoso (61 anos na data dos fatos), por si só, não afasta o discernimento e a capacidade do autor para monitorar sua conta corrente e gerenciar suas finanças.

Ademais, não há nos autos qualquer demonstração de incapacidade para a prática dos atos da vida civil, circunstância que reforça a presunção de plena aptidão para a gestão de seu patrimônio e para a adoção das cautelas mínimas nas operações financeiras.

Nessa conjuntura, a instituição financeira ré não pode ser responsabilizada pelo evento.

Portanto, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor, mas sim de culpa exclusiva da vítima.

Nesse sentido, precedentes deste Tribunal de Justiça, inclusive desta E. Turma Julgadora:

“Apelação. Ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais. **Golpe da falsa central. Transferência bancária realizada presencialmente pelo correntista em agência bancária, após receber instruções de terceiros fraudadores por telefone, incluindo orientação para não alertar a gerente sobre a suspeita.** Sentença de parcial procedência que condenou a instituição financeira à restituição do valor transferido. Irresignação do banco réu. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Hipótese, contudo, em que a conduta do correntista foi determinante para a consumação do golpe. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Sentença reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1031082-74.2024.8.26.0007; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – GOLPE – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO – PAGAMENTO DE BOLETOS PARA TERCEIROS – FRAUDE – I- Sentença de improcedência – Apelo do autor – II- Relação de consumo caracterizada – Autor que foi contatado, via ligação telefônica, por terceiro desconhecido e, seguindo estritamente suas orientações, foi induzido a erro a celebrar contrato de empréstimo e realizar pagamentos para terceiros desconhecidos – Autor que deveria ter agido com diligência, entrando ele próprio em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida – Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa do próprio autor, que faltou com seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa – Apelo improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1012409-80.2023.8.26.0229; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatória. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco. Preliminar de falta de interesse de agir afastada. Desnecessidade de esgotamento da via administrativa para ajuizamento da ação. Garantia constitucional prevista no artigo 5º, inciso XXXV. Autora que praticou os atos requeridos pelos estelionatários, por meio de ligação telefônica, sem qualquer ingerência do Banco. Fornecimento de dados pessoais e selfie que proporcionaram contratação autenticada por SMS com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecimento facial. Ausência de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade para a instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Art. 14, §3º, do CDC e artigo 927 do Código Civil. Inocorrência de falha na prestação de serviço. Medida de urgência revogada. Sentença reformada para retornar ao status quo ante. Recurso provido, rejeitada a preliminar.

(TJSP; Apelação Cível 1018307-33.2024.8.26.0005; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

Assim, a r. sentença deve ser reformada para julgamento de improcedência da ação. Por força da inversão da sucumbência, a parte autora deverá pagar integralmente as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade".

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora