



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000313792**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005974-28.2024.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante LARISSA CAROLINE BERTO, são apelados BANCO BRADESCO S/A e Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª 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. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº: 55378**  
**APEL.Nº: 1005974-28.2024.8.26.0400**  
**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
**APTE. : LARISSA CAROLINE BERTO**  
**APDO. : BANCO BRADESCO S/A; Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO  
LTDA**

\*Indenização – Golpe da falsa central – Transação via Pix realizada pela correntista – Ausência de falha na prestação de serviço – Culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e afasta qualquer responsabilidade dos requeridos – Ação julgada improcedente – Decisão correta – Recurso improvido.\*

Cuida-se de apelação contra a r. sentença de fls. 306/311, que julgou improcedente a ação de indenização que LARISSA CAROLINE BERTO dirigiu contra BANCO BRADESCO S/A e Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

A autora discorre quanto à responsabilidade das instituições financeiras pelo golpe sofrido, assim como ao permitir que indivíduos de má índole mantenham contas para prática de fraudes. Alega que ocorreu falha na prestação de serviço bancário. Busca a reforma do *decisum*.

Após contrariedade, subiram os autos.

É o relatório.

O recurso não prospera.

Trata-se de ação indenizatória, na qual a autora

sustenta que no dia 15/10/2024, recebeu uma ligação de pessoa que se identificou como representante do Banco réu, alertando-a sobre uma suposta transação ilegítima, e seguindo as orientações do falsário, foi induzida a escanear um QRCode, por meio do qual foi realizado um PIX, no valor de R\$ 3.700,00 para uma conta vinculada à instituição Z1 IP LTDA, que não reconhece.

Não há dúvidas da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e que a responsabilidade do Banco perante os seus clientes é objetiva.

Contudo, da análise dos autos, não se vislumbra falha na prestação do serviço bancário, tal como assinalado em Primeiro Grau, valendo o destaque:

*“Respeitado o articulado inicial, não há nos autos indícios de que a fraude se deu por falha na prestação de serviços do banco réu Bradesco, ou da plataforma da co-requerida Z1, ou por acesso indevido de terceiros ao banco de dados do requerido que favorecessem o êxito da fraude.*

*Em que pese a narrativa da parte autora circunscrever-se à suposta ligação da central de atendimento do réu por pessoa que se passou por seu preposto, sobre a qual não há provas de ser originada de número oficial do banco réu, manteve contato com o golpista e seguiu orientações daquele para concretização de operações via aplicativo do banco, sem os devidos cuidados no tratamento de suas informações bancárias.*

*É indubitoso que a parte autora foi vítima de golpe, conhecido como "golpe da falsa central de atendimento" por meio do qual terceiros estelionatários ligam ou enviam mensagens para as vítimas passando-se por supostos funcionários de instituições bancárias, informando a existência de transações inexistentes e induzindo-as a fornecer dados sensíveis, a fim de cancelá-las.*

*Conforme se infere, a conduta da vítima foi causa determinante para o sucesso da fraude praticada por terceiro, não havendo falha na prestação de serviços da requerida que favorecesse o golpe, caracterizado o fortuito externo (artigo 14, §3º, II, CDC).*

*A parte requerente em que pese tenha apresentado imagens de fls. 27/28 indicando ter recebido ligação proveniente de número da agência bancária, não é suficiente para comprovar que a ligação foi originada de número oficial do banco réu, diante das inúmeras possibilidades de "clonagem" de números telefônicos.*

*Além disso, não guardou as cautelas necessárias quando do fornecimento de seus dados nas tratativas com terceiro.*

*Ainda que o empréstimo e transferência Pix tivessem sido realizados sob fraude, a parte autora tinha condições de identificar o golpe quando orientada a proceder a leitura de QR CODE, tendo sido necessário desbloquear seu aparelho, fazer login em aplicativo mediante uso de senha ou quando da confirmação dos dados pessoais.*

*A parte requerida Banco Bradesco comprovou que a operação partiu do celular da autora, conforme relatórios e documentos anexados à peça defensiva, bem como o limite operacional disponível para a conclusão da operação. Consoante documento de fls. 175/176, a parte autora confirmou a transação via pix.*

*Desta feita, não há indícios de falha na segurança dos sistemas do banco réu.*

*Não há conduta atribuível à instituição financeira requerida que lhe impute, ainda que objetivamente, o dano patrimonial sofrido pela parte autora, sendo ausente o nexo causal.”*

E mais: *“Quanto a requerida ZI Instituição de Pagamentos, não é possível associar que a operação fraudulenta teve sua participação, em que pese a mesma deva adotar mecanismos com o intuito de proteger as transações de fraudes/golpes financeiros. Ademais, não restou demonstrado que a efetivação dos cadastros junto à plataforma pelos fraudadores teriam por fim a prática delituosa.*

*Assim, constatada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e das condutas da própria vítima, de rigor a improcedência do pleito autoral.”*

E não há o que modificar.

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre o chamado “golpe da falsa central”, no qual falsários se passando por funcionários das instituições financeiras convencem a vítima a entregar senhas e demais dispositivos pessoais de segurança, induzindo-a a transações fraudulentas.

Esse é exatamente o caso dos autos e, embora se reconheça a existência de responsabilidade objetiva do réu perante o correntista, não é possível, aqui, imputar qualquer falha na prestação do

serviço dos réus, tampouco vislumbra-se a ocorrência de fortuito interno, portanto, inaplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Enfim, não há sequer indícios de vazamento de dados por parte dos réus ou falha no sistema de segurança.

Ainda que autora pretenda discutir eventual dever de vigilância pelos réus em episódios em contas abertas para práticas espúrias, fato é que não há nexos de causalidade com o golpe em que a autora alega ter sido vítima, pois, repita-se, foi ela quem espontaneamente efetuou a transferência para a conta bancária de terceiros.

Destarte, houve sim violação do dever de guarda e vigilância pela própria autora, que seguiu as orientações do fraudador, a par de tantas advertências divulgadas em sites dos próprios Bancos e outras mídias sociais acerca do golpe.

É cediço que a “bandidagem” está à frente da tecnologia. Os estelionatários sempre estão encontrando novos meios de enganar as vítimas, e, bem por isso, a precaução e checagem de informações no recebimento de chamadas de pessoas identificando-se como gerentes e representantes do Banco é fundamental a fim de se evitar golpes como dos autos.

Enfim, a questão não exige maiores divagações, trata-se de culpa exclusiva da vítima que rompe o nexos causal e, portanto,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afasta qualquer responsabilidade dos réus.

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso, com elevação da verba honorária para 15% do valor da causa atualizado, nos termos do artigo 85, §1º e §11, do CPC.

**SOUZA LOPES**  
**Relator**