



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000182224

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007172-28.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante PAULO SERGIO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1007172-28.2025.8.26.0348.

Comarca: Mauá.

Apelante: Paulo Sergio Pereira.

Apelado: Banco Bradesco S/A.

Voto nº 12152

CONSUMIDOR - GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – INOCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS – TRANSFERÊNCIAS IMPUGNADAS REALIZADAS CONCOMITANTEMENTE COM TRANSFERÊNCIAS EM FAVOR DE OUTRA CONTA DO PRÓPRIO CONSUMIDOR – VALORES MOVIMENTADOS COMPATÍVEIS COM O PERFIL DE TRANSFERÊNCIAS DO CLIENTE – FORTUITO EXTERNO – EVENTO DANOSO DECORREU DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE ALÉM DO CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES - ART. 14, § 3º, II, CDC – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO CARACTERIZADA - AÇÃO IMPROCEDENTE – APELO IMPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por PAULO SÉRGIO PEREIRA, em face de e BANCO BRADESCO S.A.

O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedente a ação, com resolução do mérito, afastando a alegação de ilegitimidade da instituição bancária e entendendo que a narrativa da parte autora não se mostra verossímil, pois a maior parte das transferências (R\$ 8.400,00) foi

realizada em favor de outra conta do próprio autor, circunstância incompatível com a fraude alegada. Destacou, ainda, a ausência de prova de uso atípico da conta, uma vez que não foram juntados extratos de períodos anteriores, bem como o lapso temporal de quase oito meses entre os fatos e o ajuizamento da ação, sem demonstração de qualquer tentativa de solução administrativa prévia. Condenou a parte autora a arcar com as custas processuais, atualizadas desde o desembolso, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa. (fls. 350/353).

Inconformada, a parte autora interpôs recurso, sustentando, em síntese, falha do banco ao não detectar ou bloquear movimentações financeiras expressivas e incompatíveis com o padrão habitual de sua conta, o que configuraria defeito na prestação do serviço. Alega, ainda, que a sentença adotou indevidamente a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, em afronta à jurisprudência consolidada, segundo a qual, em casos de golpes sofisticados de engenharia social, a vítima é ludibriada mediante contatos simulados e uso prévio de dados pessoais, afastando-se a culpa exclusiva. Ao final, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, reconhecendo-se a responsabilidade objetiva do banco réu, com sua condenação à restituição em dobro do montante de R\$ 16.033,00 e ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais. (fls. 358/370). Preparo dispensado, dada a concessão de gratuidade processual (fls. 78).

Em contrarrazões, o banco pugna pelo não provimento do recurso de apelação, sustentando que a parte apelante não apresentou

argumentos novos aptos a infirmar a r. sentença, limitando-se a reproduzir as alegações constantes da petição inicial. Aduz, ainda, a existência de culpa exclusiva do consumidor pelo evento danoso, afastando-se, assim, qualquer falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira. (fls. 375/392).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Narra a petição inicial que a parte autora alega ter sido vítima de golpe praticado por estelionatários que se passaram por funcionários da instituição bancária ré. Sustenta que, em 25/10/2024, recebeu contato telefônico de pessoa que se identificou como funcionário do banco, a qual a convenceu a confirmar dados cadastrais. Após a ligação ser interrompida, ao acessar sua conta bancária, constatou a contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.900,00, bem como a realização de transferências que totalizaram R\$ 13.133,00. Imputa ao banco a responsabilidade por não impedir movimentações atípicas e requer a restituição dos valores referentes ao empréstimo e às transferências, a repetição em dobro dos valores cobrados, além de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inclusive seu benefício da inversão do ônus da prova, não implicam que o consumidor é automaticamente liberado do ônus processual de demonstrar dos fatos constitutivos de seu direito, cuja obrigação permanece nos termos do Art. 373, I do Código de Processo Civil, vez que ao propor a demanda cabe ao requerente a responsabilidade de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

apresentar elementos mínimos sobre os fatos e o direito que perseguirá pelo processo.

Na exordial, o apelante alega que o contato do fraudador ocorreu por meio de aplicativo de mensagens, vez que se deu por contato telefônico, sendo que, apesar de apresentar um extrato de ligações (fls. 21), juntou aos autos documentação relativa a extrato bancário de terceira pessoa (fls. 08/20).

De toda forma, durante o contato pelo suposto funcionário do banco apelado, fraudador, o apelante seguiu as orientações deste sem questionar, dando ensejo à realização das movimentações bancárias por ele determinadas (ou ao menos lhe permitiu o acesso a movimentação bancária da conta do recorrente) conforme Boletim de Ocorrência (fls. 22).

Com a prática do golpe, algumas movimentações na conta de titularidade do recorrente se seguiram, mas, em situação incomum, a maior parte da movimentação bancária se deu por transferência de valores da conta objeto de debate para outra também de titularidade do apelante, situação que por si só impediria que terceiros tivessem acesso à integralidade do valor à disposição (fls. 23), mas também impõe reconhecer que o consumidor estava em posse do acesso e tinha o domínio sobre as movimentações.

A própria contratação do empréstimo de R\$2.900,00 em 25/10/2025, sob a suposta influência ou aceite dos fraudadores (fls. 23) é colocada em dúvida, porque houve a contratação de outro empréstimo no exato mesmo valor no dia 29/10/2025 (fls. 310).

É incontroverso que o recorrente foi contatado por terceiro, o qual, por meio de golpe de engenharia social, fez o apelante crer que

estava tratando com um funcionário da instituição financeira apelada. Porém, foi o consumidor quem acessou os serviços bancários e procedeu as movimentações financeiras, ou cedeu o acesso à conta para a movimentação pelo fraudador, em 25/10/2024.

Não houve participação da instituição financeira de nenhum modo que permita reconhecer que contribuiu para a fraude praticada pelos terceiros.

Mesmo que se fosse analisar o perfil das movimentações financeiras do apelante conforme os documentos apresentados pelo apelado (em especial, os extratos bancários fls. 156/326), temos que as movimentações impugnadas (R\$50,00 para Graziela, R\$3.083,00 e R\$1.600,00 para Deivison) não ultrapassaram o limite de crédito do apelante, além de serem valores próximos aos movimentados por ele normalmente. Desta forma, não é possível reconhecer falha por parte do apelado na condição de mantenedor dos valores em sua guarda e ligados já que a movimentação incomum seria de fácil percepção, porém faltam elementos nos autos que permitam reconhecer tal falha.

Ademais, as terceiras pessoas para quem os valores foram remetidos não foram trazidas à relação processual. Neste sentido o apelado demonstrou que tentou reaver os valores por meio do sistema de devolução do PIX, porém sem sucesso em razão da inexistência de saldo bancário na conta de origem fls. 150/153.

Em razão do risco da atividade, a responsabilidade dos bancos é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Porém, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). O caso dos autos é de fortuito externo, impossível de ser previsto ou evitado, porque não se liga à atividade do prestador de serviço.

Como se extrai da narrativa constante da inicial, o apelante admite que manteve contato com o golpista e, somente em razão desse contato, se concretizou o golpe, de forma que a vítima não se cercou dos cuidados necessários antes de efetuar as transações dentro e fora do ambiente bancário. As transferências foram realizadas a partir da conta corrente de titularidade do apelante mantida pela instituição financeira, mas, ainda assim, não era possível notar as transações que extrapolassem as ordinárias do perfil financeiro do requerente como ficou evidenciado pelos documentos que foram juntados nos autos. E nem há nos autos elementos a indicar que o banco teria sido o responsável pelo vazamento das informações bancárias do recorrente.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.).

Assim, resta configurado fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Conforme se tem decidido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

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 rês 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, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023." (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)

“Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Criação de conta e contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor na plataforma do Mercado Pago – Autor foi vítima de fraude após realizar compra de aparelhos de ar-condicionado no Mercado Livre, sendo posteriormente contatado via WhatsApp por suposto representante do Mercado Pago (réu), que de posse de seus dados pessoais e informações da compra, o induziu a realizar procedimentos que culminaram na contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, sendo o valor transferido a terceiro – As alegações do autor quanto a possível vazamento de dados pessoais pela instituição financeira não restaram minimamente comprovadas, não havendo nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços pelo réu – Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada – O autor, por não adotar comportamento diligente, foi induzido por terceiro, através de contato por canal não oficial (WhatsApp), à contratação de empréstimo fraudulento - Rompimento do nexo causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do réu – Sentença mantida – Recurso negado. “ (TJSP; Apelação Cível 1005420-93.2024.8.26.0400; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME - Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, mediante ligação originada de número idêntico ao da agência bancária, induzindo-o à realização de duas transferências via PIX para conta de terceiro. Requer ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, arguiu o réu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas e a configuração de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar afastada - Recurso preenche os requisitos para submissão a julgamento – Dialeticidade preservada - Autor vítima de fraude praticada por ligação telefônica – Fragilização de dados sensíveis - Uso de senha pessoal e informações sigilosas para a execução da ação golpista – Transações não destoam do perfil de consumo do autor - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta que rompe o nexo causal e não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir operação realizada pelo correntista - Ligações a partir do número da agência - "Spoofing" de chamada - Falsificação do número pelo fraudador não vincula o banco - Inexistência de prova de vazamento de dados – Ausência de falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática – Danos morais não configurados. IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Legislação Citada: Artigo 14, §3º, do CDC. Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ; (TJSP; Ap. Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Rel. Flávio Pinella Helaehil; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); J. 19/11/2025); (TJSP; Ap. Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Rel. Ricardo Hoffmann; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); J.: 25/11/2025).” (TJSP; Apelação Cível 1000655-77.2025.8.26.0648; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em suposta responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ, requerendo restituição do valor pago (R\$ 1.793,09), indenização por danos morais, regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, anulação parcial da sentença para produção de prova técnica. Contrarrazões com preliminar de inovação recursal. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como se há nexo causal entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor. III. RAZÕES DE DECIDIR: Verificada a ocorrência de inovação recursal - Inclusão de pleito declaratório de quitação do boleto fraudado - Impossibilidade Apelação Cível nº 1007172-28.2025.8.26.0348 -Voto nº 12152



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

- Vedada a inclusão de novos pedidos em sede de apelação - Contexto fático de pagamento de boleto fraudado - Alegação de que o pagamento teria sido efetuado após contato com canal do recorrido - Ausência de qualquer comprovação nesse sentido - Inexistência de prova de vazamento de dados - Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento - Boleto pago em favor de terceiro desconhecido - Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário - Fortuito externo - Responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos ocasionados aos consumidores se comprovado o nexo de causalidade - Demonstração de hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art. 14, § 3º, inc. II, CDC) - Inviável responsabilização da requerida por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela do próprio autor - Desnecessária a produção de prova técnica diante da inexistência de indícios de falha do serviço. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. É vedada a inovação recursal em sede de apelação, em respeito ao efeito devolutivo e à estabilização da demanda. 2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 3. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.013, caput e § 1º; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V, j: 19/11/2025; TJSP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III, j: 19/11/2025.”(TJSP; Apelação Cível 1002301-11.2025.8.26.0297; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Honorários sucumbenciais majorados para 15% sobre o valor da causa atualizado, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria discutida. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição de multa prevista no art. 1.026 § 2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator