



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000268476

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007538-89.2025.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante/apelada HENRIQUETA MOREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso interposto pelo Réu e Negaram provimento ao recurso da Autora 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), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1007538-89.2025.8.26.0664
COMARCA: Votuporanga – 3ª Vara Cível
APELANTES/APELADOS: Henriqueta Moreira de Souza e Banco Bradesco S/A

Voto nº 13.067

APELAÇÕES. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO E RECURSO DO RÉU PROVIDO.

I. Caso em Exame:

Obrigação de fazer e indenização por danos morais. Fraude bancária. Golpe resultando em transferência via PIX e compras não reconhecidas.

II. Questão em Discussão:

Responsabilidade civil do banco por falha na segurança dos serviços prestados e culpa exclusiva da vítima na ocorrência da fraude.

III. Razões de Decidir:

Legitimidade passiva do Réu. Responsabilidade do banco afastada. Demonstração de culpa exclusiva da vítima, que seguiu orientações de terceiro desconhecido sem verificar a autenticidade das informações.

IV. Dispositivo:

Recurso do Réu provido para julgar improcedente a ação. Recurso da Autora não provido.

Vistos.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos pelas partes contra a r. Sentença (fls. 200/207) que julgou parcialmente procedente a demanda para condenar o Banco Réu ao pagamento de R\$ 5.500,00, referente a 50% do valor da transferência via PIX realizada no dia 01/07/2025, bem como a quantia de R\$ 1.342,32, equivalente a 50% das compras não reconhecidas efetuadas no cartão de crédito.

Sustentou a Autora (fls. 211/226) ter sido vítima do “golpe do falso funcionário”, após receber ligação de número pertencente ao próprio Banco Bradesco, ocasião em que foi induzida a realizar um PIX de R\$ 11.000,00 e, no mesmo dia, teve seu cartão clonado, resultando em compras fraudulentas em São Paulo e Rio de Janeiro. Defendeu a ausência de culpa concorrente, pois o golpe decorreu de falha sistêmica bancária, vazamento de dados e engenharia social aperfeiçoada, sendo impossível exigir da consumidora —idosa e hipervulnerável— o mesmo nível de cautela de uma instituição financeira. Pretende a condenação do Réu ao pagamento integral dos danos materiais, bem como que seja arbitrada a indenização por danos morais. Por fim, requereu o provimento do recurso.

Por sua vez, alegou o Réu (fls. 238/262), em preliminar, ilegitimidade passiva, afirmando que o golpe sofrido pela Autora decorreu de conduta exclusiva da própria vítima e de terceiros estelionatários, sem qualquer participação ou falha do banco. Sustentou que a Autora forneceu voluntariamente senhas, códigos e credenciais pessoais aos criminosos — elementos de uso sigiloso e intransferível — rompendo o nexo causal e enquadrando-se nas excludentes do art. 14, §3º, I e II, do CDC. Defendeu a ausência de falha na prestação dos serviços e que o golpe é típico “fortuito externo”. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões pela Autora às fls. 270/281.

Contrarrazões pelo Réu às fls. 282/287.

Recursos tempestivos, com preparo recolhido pelo Réu (fls. 263/264), dispensada a Autora por ser

beneficiária da justiça gratuita (fl. 97).

É o relatório.

A preliminar arguida pelo Réu não merece acolhida, sendo o Banco parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

Isso porque, segundo leciona Luiz Guilherme Marinoni, “O interesse e a legitimidade para causa representam requisitos para o julgamento do pedido e devem ser aferidos *in status assertionis*, isto é, à vista das afirmações do demandante, sem tomar em conta as provas produzidas no processo.” (MARINONI, L. G.; ARENHART, S. C.; MITIDIERO, D. . Código de Processo Civil Comentado. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 42)

Desse modo, tendo em vista que pretende a Autora o reconhecimento da responsabilidade do banco Réu pela falha na segurança da prestação de serviços por ele ofertada, resta configurada a pertinência subjetiva capaz de ensejar sua legitimidade *ad causam*.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais - Fraude bancária - Golpe da "falsa central de atendimento" - Sentença de procedência - REcurso interposto pelo banco réu - Preliminar de cerceamento de defesa afastada - Juiz destinatário da produção de provas - Alegação de ilegitimidade passiva que não se sustenta - Mérito - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e celebra empréstimo cujo valor transfere para conta PIC PAY de sua titularidade e, de lá, promove a transferência para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição apelante - Recurso provido para julgar improcedente a ação.” (TJSP; Apelação Cível 1012506-46.2024.8.26.0229;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 09/10/2025)

No mais, a pretensão deduzida pela Autora não merece acolhida, enquanto a pretensão do Réu comporta provimento.

Com efeito, cinge-se a controvérsia dos autos à alegada responsabilidade civil da instituição financeira, decorrente da fraude perpetrada no âmbito de operações bancárias noticiada nos autos, na qual a Autora, aposentada pelo regime geral da previdência social, afirmou ter recebido contato telefônico de pessoa se fazendo passar por preposta do Banco, que a orientou adotar procedimentos no aparelho celular e que culminaram na transferência de valores para a contas de terceiros, por meio de transações via Pix, além da realização de compras com o cartão de crédito da consumidora.

Aplica-se, ao caso, portanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos termos da Súmula 297 do STJ.

Contudo, ainda que se trate de demanda consumerista, certo é que, para aplicação da inversão do ônus da prova, deveria restar comprovada a verossimilhança das alegações versadas pela consumidora ou, ainda, a sua hipossuficiência.

Esse é o posicionamento adotado pelo STJ, segundo o qual “A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor” (AgInt no AREsp 1.749.651/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 21/5/2021).

No caso concreto, em que pesem os argumentos lançados na petição inicial, observa-se que a Autora

desde o início admitiu ter seguido as orientações de terceiro desconhecido por telefone para efetuar as transações fraudulentas, vejamos:

“1 - Em 01/07/2025, a requerente, pessoa de idade avançada, atualmente com 75 anos, fora surpreendida com uma ligação, através do número telefônico (017) 3426-8450, supostamente pertencente ao Banco Bradesco, sendo informada que havia um empréstimo realizado consignado em sua aposentadoria e o valor de R\$ 11.000,00 e que, para cancelá-lo, deveria ser transferido o exato mesmo valor, de R\$ 11.000,00.

2 - Indignada com a suposta contratação, que não realizara, a parte autora respondeu à atendente que não realizou o empréstimo. Nesta senda, confusa com o que estava acontecendo – pois, frise-se, trata-se de pessoa idosa, de idade avançada – a requerente apenas concordou e seguiu as orientações da suposta atendente.

3 - Assim, naquela oportunidade, lhe foram informados os dados bancários (PIX), CPF nº ***.569.707-**, Instituição Caixa Econômica Federal, de titularidade de Renan Leite Ferreira, e, de prontidão, a parte autora realizou o pagamento da quantia de R\$ 11.000,00, conforme comprovante de transferência anexo e abaixo...

4 - Logo após a transferência, a requerente continuou buscando informações junto à atendente, que passou a ignorar seu contato. Momento em que percebeu se tratar de um golpe. Assim, a autora, desesperada, tentou contato com o BANCO BRADESCO, ora réu, bem como com a Caixa Econômica Federal, responsável pela conta do recebedor, a fim de cancelar a transferência e bloquear o valor transferido para a conta do Sr. RENAN LEITE FERREIRA, contestando a transação e tudo o mais. Sem sucesso.” (fls. 03/04)

Desse modo, embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, o art. 14, § 3º, do CDC, permite ao fornecedor afastar sua responsabilidade ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, exatamente como no presente caso.

No caso em análise, a Autora deixou de

adotar as cautelas mínimas exigíveis na hipótese, notadamente porque, diante da abordagem de terceiro desconhecido, deveria ter confirmado a informação por meio dos canais oficiais de atendimento do Réu seja mediante contato com seu gerente, seja pelos canais telefônicos institucionais, antes de seguir as instruções que lhe foram repassadas. A ausência dessa verificação elementar contribuiu de forma decisiva para a concretização do evento danoso, circunstância que atrai, no caso, a sua própria responsabilidade pelos prejuízos suportados.

Frise-se que a transferência bancária realizada tinha como destinatária pessoa física, sem qualquer vínculo com o Banco, consoante se depreende dos comprovantes acostados à fl. 47, e não há prova de que o fraudador atuava em nome da respectiva instituição financeira.

A conduta negligente da Autora enseja a sua responsabilização exclusiva pelos prejuízos decorrentes da fraude perpetrada no tocante à transferência via PIX realizada para a conta do fraudador.

Por outro lado, a despeito da impugnação das compras realizadas no dia 01/07/2025 no cartão de crédito da Autora, inexistem nos autos qualquer comprovação do registro de boletim de ocorrência ou mesmo a apresentação de contestação administrativa específica junto à instituição financeira acerca das transações que afirma desconhecer.

A ausência de tais providências mínimas fragiliza sobremaneira a alegação de fraude.

Em cenário como este, no qual não se identifica falha na prestação do serviço, tampouco conduta negligente da instituição financeira, mas sim ato de terceiro viabilizado pela própria consumidora, torna-se imperioso reconhecer o rompimento do nexo causal, afastando a responsabilidade do banco e conduzindo à total improcedência do pedido de indenização também em relação às compras não reconhecidas.

Inobstante, a mera invocação da condição

de pessoa idosa não é suficiente, por si só, para afastar a capacidade civil da Autora ou então presumir sua incapacidade de percepção do caráter fraudulento das operações realizadas.

Inexistindo demonstração concreta de que tal circunstância etária tenha efetivamente comprometido sua aptidão para identificar a irregularidade da operação ou para adotar as cautelas mínimas exigíveis, não se pode atribuir à idade o efeito de neutralizar a sua responsabilidade na dinâmica dos fatos.

Assim, inevitável o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, uma vez que se mostra inegável que a conduta da Autora foi fator decisivo para a ocorrência do evento danoso, inexistindo, portanto, a alegada falha na prestação de serviços pelo Réu.

O entendimento desta 17ª Câmara de Direito Privado reforça que, em situações similares, a responsabilidade das instituições financeiras é afastada quando configurada culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação do serviço, como ilustram os precedentes:

“Apelação – Ação declaratória c.c. indenização – Fraude bancária - Golpe da "falsa central" - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador e efetua empréstimo e transfere valor para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Sentença mantida – Recurso desprovido”
(TJSP; Apelação Cível 1000865-17.2024.8.26.0082; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

E mais:

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber mensagens via Whatsapp de suposto funcionário do banco, seguiu as orientações dele enviando foto de seus documentos pessoais e realizando pagamento de boleto com assinatura digital

via link enviado por terceiro. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada à instituição financeira, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1010291-77.2023.8.26.0344; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

Por fim, não precisa o Julgador reportar-se a todos os argumentos trazidos pelas partes, se apenas um deles —ou alguns deles —foi o bastante para sua conclusão.

Anote-se que toda matéria infraconstitucional e constitucional fica expressamente considerada prequestionada, observando-se ainda que é pacífico no STJ que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da Autora e, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo Réu, para julgar improcedente a demanda.

Diante da reforma do julgado, inverte-se o respectivo ônus, ficando a Autora responsável pelo pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida (fl. 97).

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora