



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000174671

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007696-78.2025.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANTONIO GUALDINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6402

APELAÇÃO: 1007696-78.2025.8.26.0007

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE ITAQUERA

ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: VIVIAN LABRUNA CATAPANI

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: ANTONIO GUALDINO DA SILVA

APELAÇÃO. DIREITO BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO ATENDENTE E DA FALSA CENTRAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS PRATICADAS APÓS INVASÃO DA CONTA BANCÁRIA DE TITULARIDADE DO AUTOR, VIA INTERNET BANKING. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO.

I. CASO EM EXAME

1. Narrativa inicial no sentido de que a Financeira ré permitiu a realização de transações bancárias fraudulentas (créditos pessoais; contratação de limite em conta corrente e compras por meio da utilização de cartão de crédito) em favor de terceiro falsário. Pedidos iniciais visando à condenação da Financeira ao pagamento de danos materiais, no montante de R\$ 58.771,60 e por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.

2. Sentença de parcial procedência dos pedidos.

3. Recurso do banco requerido.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO.

4. O cerne recursal cinge-se em examinar a responsabilidade do banco requerido pelos danos materiais e morais alegados pelo autor em razão de suposta falha na prestação de serviços, sob o enfoque da segurança.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade do prestador de serviços bancários é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Acervo probatório demonstrando que o próprio autor manteve conversa com suposto funcionário do banco por canal não oficial da Financeira e, informando dados pessoais e bancários sigilosos aos criminosos, permitiu a realização de 02 empréstimos pessoais (contrato nº 520856716, no valor de R\$19.905,73 e contrato nº 520964267, no valor de R\$3.380,00); a utilização de limite de conta corrente no importe de R\$2.000,00 em sua conta corrente e 3 (três) compras por meio da utilização de cartão de crédito, nos valores de R\$15.036,20 (10 parcelas); R\$9.881,90 (10 parcelas) e de R\$385,35 valores estes que favoreceram

terceiro desconhecido. Ausente participação omissiva ou comissiva do Banco no evento danoso. Culpa exclusiva da vítima evidenciada (art. 14, §3º, II, do CDC). Ato ilícito inexistente. Falta de nexos causal a ensejar a pretendida condenação do Banco por danos materiais e morais. Pedidos improcedentes.

IV. DISPOSITIVO

4. Sentença reformada. Recurso do banco provido, com inversão dos ônus de sucumbência em desfavor do autor, ressalvado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco requerido contra a r. sentença de fls. 332/339, cujo relatório se adota, que em *ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória de danos materiais e morais*, **julgou parcialmente procedentes os pedidos** para, nos termos do dispositivo: “*i) declarar inexigível a dívida referente aos empréstimos não contratados pelo requerente, de contratos de nºs 520856716 e 520964267 (fls. 29 e 305/06), nos valores de R\$ 19.905,73 e R\$ 3.380,00; ii) declarar a inexigibilidade das três compras não realizadas pelo requerente, nos valores de R\$ 15.036,20 (10 parcelas), R\$ 9.881,90 (10 parcelas) e R\$ 385,35 (fl. 31), assim como, conseqüentemente, de eventuais encargos financeiros cobrados do autor a esse título (fls. 58/59). e iii) em decorrência dos itens anteriores, condenar o requerido na devolução dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor, devidamente corrigidos monetariamente, desde cada um dos descontos indevidos, e acrescido de juros de mora desde a citação. Anoto que, dos valores a serem restituídos ao autor, está autorizado o abatimento do valor dos empréstimos creditados (fls. 29 e 305/06), a ser devidamente corrigido monetariamente desde a data dos créditos. Até 29.08.2024 (inclusive), a correção monetária será pela Tabela Prática do E. TJ/SP e os juros de mora mensais serão de 1%. A partir do início da vigência da Lei nº 14.905/2024 (30.08.2024), a correção monetária será pelo IPCA-IBGE, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e os juros de mora mensais serão calculados na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, ou seja, pela SELIC com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil (IPCA-IBGE), mas nunca inferiores a zero”.*

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, assim como de honorários advocatícios do patrono da parte adversa, fixados em 10% do valor da condenação em favor do patrono da parte autora e em 10% do proveito econômico obtido (diferença entre o valor da causa e o valor da condenação) em favor do patrono da parte ré, nos termos do art. 85 §2º do CPC, observada a gratuidade conferida ao autor.

Irresignado, apela o banco (fls. 343/371). Alega estarem ausentes os pressupostos do art. 300, do CPC para a concessão de tutela de urgência em sentença, informando, todavia, seu cumprimento. Afirma alertar ostensivamente seus clientes acerca da prática criminosa descrita na inicial (“*vishing*”) por meio de canais oficiais de comunicação. Sustenta não ter havido qualquer falha na prestação de serviços por parte do banco, sendo as transações fraudulentas praticadas por falta de cautela do autor, que informou a falsários senha e chave de acesso de sua conta bancária. Atribui o ocorrido à culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, estando excluída na hipótese a responsabilidade do banco pelos prejuízos sofridos (art. 14, §3º, I e II, do CDC). Destaca que transferências posteriores dos valores obtidos em fraude, para contas de titularidade de terceiros falsários, via Pix, são instantâneas e demandam utilização de senha, biometria ou token, inviabilizando seu bloqueio imediato. Aduz que as compras realizadas por meio de cartão de crédito se deram por “*contactless*” (aproximação do plástico sem inserção em maquineta), respeitaram os limites contratados e, considerados os valores das transações, exigiram a inserção de senha. Afasta a prática de qualquer ato ilícito por parte do banco e o dever de indenizar danos materiais. Requer a revogação da tutela de urgência concedida em sentença e, no mérito, a reforma do julgado para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Tempestivo, com recolhimento integral do valor do preparo (fls. 372/375 e 403), o recurso foi regularmente processado.

Contrarrazões apresentadas pelo autor às fls. 379/394.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou o autor na petição inicial ser titular de conta bancária (agência nº 2872-0 e conta corrente nº 0350723-8) junto ao réu há cerca de 32 anos e que no dia 28/01/2025 teria recebido uma ligação telefônica - (11) 2593-6030 - de pessoa que se identificou como gerente do banco requerido, afirmando ter entrado em contato com o autor pelo fato de sua conta ter sido *hackeada*, motivo pelo qual deveria ser bloqueada devido à invasão. Relata que o golpista tinha conhecimento de todas as suas informações pessoais (RG; CPG; número da conta bancária e saldo) e, por confiar na credibilidade da instituição requerida (segura), seguiu as orientações do suposto atendente. Afirma que no dia 29/01/2025, ao consultar sua conta, percebeu que, de fato, havia sido bloqueada, ocasião em que se dirigiu até a agência bancária e foi informado de que teriam sido efetuados diversos PIX; empréstimos e compras com o limite do autor, no valor total de transações de R\$58.771,60. Foram indicadas como fraudulentas as seguintes operações (praticadas em 28/01/25): 1) empréstimo pessoal no valor de R\$23.411,92 (48 parcelas mensais de R\$1.093,00); 2) empréstimo pessoal no valor de R\$3.863,05 (24 parcelas mensais de R\$504,68); utilização de limite da conta corrente de R\$2.000,00; 3) compras no cartão de crédito, nos valores de R\$15.036,20 (parcelada em 10x); R\$9.9881,90 (parcelada em 10x) e R\$3.853,90 (parcelada em 10x). Neste contexto, o autor lavrou boletim de ocorrência, bem como abriu procedimento interno junto ao banco (MED – mecanismo especial de devolução) com vistas a permitir o estorno dos PIX, que resultou infrutífero. Sustenta ter havido falha na prestação de serviços, sob o enfoque da segurança (invasão de sistema bancário; vazamento de dados sigilosos e prática de transações atípicas que destoam de seu perfil de consumo). Pugna pela aplicação do enunciado da súmula 479, do STJ para que: a) sejam declarados inexigíveis os valores indevidamente contratados; b) o banco seja condenado à devolução do valor total das transações fraudulentas (R\$58.771,60) e c) a Financeira seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$15.000,00 (fls. 01/20).

Anexa à inicial documentos, incluindo: *(i) cópia de seu documento de identidade* (fls. 22); *(ii) cópia de boletins de ocorrência*

(fls.23/26); (iii) **carta de próprio punho do autor** (fls. 27); (iv) **comprovante de endereço** (fls. 28); (v) **prints de tela de celular contendo dados dos créditos pessoais contratados** (contratos n° 520856716, no valor de R\$23.411,92, a ser pago em 48 parcelas mensais no valor de R\$1.093,00 e n° 520964267, no valor de R\$3.863,05, a ser pago em 24 parcelas mensais no valor de R\$504,68) (fls. 29); (vi) **extrato de conta corrente referente a fev/25** (fls. 30); (vii) **consulta de extrato de cartão de crédito detalhado** (Visa Platinum – final 2077), contendo 3 compras não reconhecidas pelo autor, datadas de 28/01/2025 (fls. 31).

Às fls. 32 houve determinação de complementação da documentação comprobatória da hipossuficiência financeira alegada para fins de análise da gratuidade de justiça.

Em resposta, o autor se manifestou às fls. 35/37 juntando documentos (fls. 38/63).

Diante disto, sobreveio decisão deferindo os benefícios da justiça gratuita, bem como da tutela de urgência requerida para determinar: “A) a suspensão da mora e dos descontos relativos aos contratos de empréstimo impugnados pelo autor, conforme descreve a petição inicial, nos valores de R\$ 23.635,00 (contrato n° 520856716) e R\$ 3.863,05 (contrato n° 520964267) - fl. 29. (...); B) a suspensão das cobranças das três compras contestadas pela parte autora em 28/01/2025, nos valores de R\$ 15.036,20 (10 parcelas), R\$ 9.881,90 (10 parcelas) e R\$ 3.853,50 (10 parcelas) - fl. 31, assim como de eventuais tarifas delas decorrentes no cartão de crédito impugnado (Visa Platinum - 56/59), conforme descreve a petição inicial. (...); C) Abstenção do Banco requerido em incluir o nome do requerente nos órgãos de proteção ao crédito pelas dívidas aqui contestadas, até a decisão final nos presentes autos (...)” (fls. 64/66) (grifos nossos).

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 134/171, duplicada às fls. 220/301 – fls. 302). Sustenta estarem ausentes os requisitos para a concessão da liminar deferida (já cumprida – fls. 305/306). Arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, mormente caracterizado fortuito externo (art. 485, VI, do CPC) e de ausência de litisconsórcio necessário. No mérito, alega estar configurada

excludente de responsabilidade civil, na medida em que o autor forneceu de forma imprudente sua senha pessoal aos falsários (art. 14, §3º, II, do CDC), viabilizando a prática das operações impugnadas em seu próprio nome, incluindo o uso de cartão de crédito, por meio de *contactless* (física; com *chip* e senha) e contratação de empréstimos via *internet banking*. Rechaça a ocorrência de qualquer falha na prestação de serviços (art. 14, §3º, I, do CDC). Destaca que o banco não se responsabiliza pela divulgação de dados pessoais do cliente a terceiros (dever de guarda e zelo de senha pessoal). Assevera que o boletim de ocorrência lavrado pelo autor constitui prova unilateral e que o autor tardou em comunicar o fato ao banco, que ficou impossibilitado de tentar minimizar os danos. Observa terem sido respeitados os limites de créditos contratados nas transações praticadas em fraude, não se caracterizando discrepância no perfil de consumo do autor. Afasta a ocorrência de dano moral. Requer a improcedência da demanda.

Anexa como documentos: *(i) faturas de cartão de crédito – final 2077 relativas aos meses de fevereiro a abril/2025* (fls. 176/183); *(ii) tela de sistema interno do banco contendo as compras impugnadas pelo autor na data de 28/01/25*, praticadas por meio de uso do cartão físico/*contactless* (fls. 184/185); *(iii) sumário executivo – resumo do regulamento da utilização dos cartões de crédito – aplicável a pessoa física* (fls. 186/219).

Réplica às fls. 311/325, rebatendo as preliminares suscitadas pelo banco em defesa; insistindo na falha no sistema de segurança do banco (risco da atividade); alegando vazamento de dados sigilosos; atipicidade das transações frente ao perfil do cliente. Requer a procedência dos pedidos.

Às fls. 327 as partes foram intimadas a especificar provas.

O banco informa não possuir interesse na produção de outras provas (fls. 330), ao passo que o autor deixou transcorrer *in albis* o prazo concedido para tanto (fls. 331).

Em seguida, adveio sentença de parcial procedência dos pedidos, contra a qual se insurge o banco (fls. 332/339).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Eis os dados do processo.

Respeitado o entendimento do N. Julgador, o recurso do banco merece acolhida.

Ressalta-se, inicialmente, que a relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponibilizados pela financeira requerida, fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do CDC, **a responsabilidade do prestador de serviços requerido é objetiva, mas fica isento se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC)**, o que os elementos de convicção do caso vertente demonstram de maneira inquestionável.

Partindo de tais premissas, extrai-se da narrativa da inicial que, em 28/01/2025, o requerente manteve conversa, **através de canal não oficial da financeira – pelo número de telefone (11) 2593-6030** com suposto funcionário do banco requerido -identificado como gerente da Financeira requerida -, que teria noticiado que a conta do autor havia sido hackeada e, por tal motivo, seria necessário bloqueá-la. Após seguir orientações do falsário, que passou credibilidade ao informar dados pessoais (RG e CPF) e bancários (nº da conta e saldo) do autor, o autor notou que, de fato, sua conta havia sido bloqueada na data de 29/01/2025. Buscando informações junta a sua agência, tomou conhecimento da prática de várias transações não reconhecidas, no total de R\$58.771,60, incluindo empréstimos pessoais (contrato nº 520856716, no valor de R\$19.905,73 e contrato nº 520964267, no valor de R\$3.380,00); utilização de limite de conta corrente (R\$2.000,00) e compras via cartão de crédito (R\$15.036,20 (parcelada em 10x); R\$9.881,90 (parcelada em 10x) e R\$385,35).

O próprio autor, quando da lavratura do respectivo boletim de ocorrência, relatou que “(...) *recebeu ligação do número (11) 2593-6030 informando que era do Banco, e que sua conta havia sido hackeada, e que **necessitavam de alguns dados como senhas e nº de cartões** para que se realizasse o bloqueio da conta. Vítima alega que diante da situação **passou todas as informações***”

solicitadas pelo autor do fato. *No entanto, afirma que na data de hoje, 29/01/2025, ao entrar em seu aplicativo do Bradesco, notou que ele estava bloqueado, ocasião em que se dirigiu ao banco, e lá informaram que foram realizados dois empréstimos no valor total de R\$23.285,00 em seu nome, sem sua anuência. Afirma também que, após concessão do empréstimo pelo banco, e depósito em sua corrente, foram realizadas transferências para diversas outras contas pelos autores. Vítima estima prejuízo de aproximadamente R\$26.635,00. A vítima informa os dados de sua conta, quais sejam: ag. 2872 w cc. 0350723-8, banco Bradesco (...)*” (fls. 23/24).

A narrativa, confessando que informados os dados sigilosos, foi excluída da petição inicial, quando o requerente teve tempo para elaborar versão mais plausível com seus interesses, eliminando os atos que redundam claramente em sua culpa.

De fato, de acordo com as provas produzidas, não há margem de dúvidas de que o autor não adotou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato e, de maneira apressada, seguiu as orientações do falsário e, informando dados pessoais e bancários (tais como *login* e senha), enfim dados sigilosos sensíveis, o que foi a causa determinante do sucesso das operações fraudulentas descritas na inicial e às fls. 36 (2 empréstimos pessoais; utilização de limite contratado de conta corrente; compras com cartão de crédito).

Não há mínimo indicativo nos autos de que os estelionatários detinham, eles próprios, previamente, os dados sigilosos do autor. Não há, efetivamente, vestígio de vazamento de informações por parte da instituição financeira requerida. Outrossim, não há registro de que o autor tenha sofrido coação, o que permite concluir que foi ele mesmo quem repassou as informações a terceiros ou que, por si mesmo, inseriu os dados sigilosos fornecidos *sponti propria* pelo autor para consumir a operação.

Não houve, pois, ingerência ou participação da Financeira requerida nas operações. O banco requerido apenas forneceu o serviço para o qual foi contratado, não lhe sendo exigível adentrar na subjetividade da operação.

Ao revés, orientando sob os cuidados pessoais que cada correntista deve ter com seus dados, o banco em seu *site* alerta os clientes sobre segurança da conta, destacando expressamente a frequente prática de golpes da falsa central e do falso funcionário, conforme segue: <https://banco.bradesco/seguranca/prevencao-de-golpes/dicas-de-seguranca.shtm>.

A bem da verdade, as provas indicam que não houve mínima cautela do autor, seja por ingenuidade seja por negligência, eis que, sob pretexto nada crível, de maneira açodada, transmitiu dados sigilosos a terceiro desconhecido em canal não oficial, sem prévia checagem, franqueando, com facilidade, a celebração de empréstimos em seu nome (créditos pessoais e utilização de limite de crédito em conta já contratado – fls. 29/30), bem como de compras via cartão de crédito (fls. 176/185) por fragilizar a segurança do sistema bancário.

Neste contexto, no caso concreto, **não há falar em fortuito interno**, mas em fato exclusivo de terceiro aliado à conduta imprudente do próprio autor, **restando de fato configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC**, a desautorizar a pretendida reparação por danos materiais, que consistiam no valor total de R\$58.771,60.

Esta C. Corte, inclusive, vem reiterando no âmbito de seus julgados o entendimento de que o dever de indenizar da financeira é afastado quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, realiza transações em favor de terceiros sem qualquer cautela mínima, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada no sistema bancário. Confira-se:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Maria Ines Moreira Elizeu contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais movida contra Banco Bradesco S/A. A autora alegou ter sido vítima de golpe da falsa central, resultando em transferências indevidas de valores significativos após contato telefônico de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros da autora e a existência de dano moral. III. Razões de Decidir Divergência entre o relato da inicial e o boletim de ocorrência impede a inversão do ônus da prova. A autora

forneceu seus dados bancários ao golpista, o que fragilizou a segurança do sistema bancário. Não houve falha na segurança do banco. A responsabilidade do banco é afastada devido à culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador. IV. Dispositivo e Tese. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro. 2. A divergência nas versões apresentadas impede a inversão do ônus da prova. 3. A autora forneceu seus dados bancários ao golpista, o que fragilizou a segurança do sistema bancário. 4. Não houve falha na segurança do banco. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 373, inciso I; art. 85, § 2º e § 11º. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023. TJSP, Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22.02.2018. (Apelação n° 1000434-03.2025.8.26.0549; Relator(a): Gilberto Franceschini; Comarca: Santa Rosa de Viterbo; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 11/02/2026; Data de publicação: 11/02/2026).

RESPONSABILIDADE CIVIL – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Contratação de empréstimos e transferências via PIX viabilizadas pela própria autora ao fornecer dados sigilosos a terceiro fraudador – Inexistência de falha na prestação dos serviços do banco apelado – Fortuito externo que rompe o nexo de causalidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro caracterizada – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso concreto – Sentença mantida – Recurso não provido. (Apelação n° 1013863-74.2024.8.26.0451; Relator(a): Pedro Ferronato; Comarca: Piracicaba; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 09/10/2025; Data de publicação: 09/10/2025).

Ação de indenização por danos morais e materiais. Alegação do autor de que foi vítima do "golpe do falso investimento". Realização de transferências para terceiro após promessa de investimento encontrada na internet, com retorno em dobro do valor. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. O apelante realizou as transferências de forma livre e espontânea. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Falha na prestação dos serviços dos réus não demonstrada. Excludente de responsabilidade. Art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1024175-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

*RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios. A autora alega falha na prestação de serviços do banco, afirmando ter sido vítima de golpe, resultando em movimentação indevida em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pela fraude sofrida pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. **Não há prova de vazamento de dados sigilosos por parte do banco. A autora forneceu voluntariamente seus dados aos golpistas, sem contatar o banco pelos canais oficiais.** 4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexo causal entre sua conduta e a fraude, o que não se verifica no caso. 5. A situação configura fortuito externo, sem nexo causal com a atividade do banco. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexo causal entre sua conduta e a fraude. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do banco. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º; Código de Processo Civil, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1032221-19.2024.8.26.0506, Rel. Pedro Ferronato, j. 09/10/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1006164-77.2023.8.26.0609, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/09/2025. (TJSP; Apelação Cível 1009400-80.2024.8.26.0066; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 10/12/2025) (grifo nosso)*

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. AÇÃO IMPROCEDENTE. APELO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora apela, apontando, preliminarmente, a nulidade da sentença, em razão de cerceamento de defesa. No mérito, destaca a falha na prestação dos serviços dos réus, pugnando pela procedência dos pedidos formulados na inicial. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar se houve cerceamento de defesa; e (ii) verificar se há responsabilidade dos requeridos pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Provas reunidas que já eram o bastante para o deslinde da controvérsia. 2. Juiz que, na qualidade de destinatário de provas, deve indeferir as inúteis e protelatórias. 3. Não houve falha na prestação de serviços pelos réus. 4. **A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor, efetuando, ademais, empréstimo e pagamentos de forma espontânea, confirmando compras por ela não realizadas.** 5. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que os réus não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizados, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CDC. 6. Não demonstração, tampouco, de venda casada, tendo a parte autora adquirido novos produtos, igualmente, de forma voluntária, a fim de minimizar seus prejuízos. IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido. Majoração dos honorários, respeitada a gratuidade. (TJSP; Apelação Cível 1001197-66.2024.8.26.0281; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025).

Diante disto, de rigor a reforma da sentença para se reconhecer a improcedência dos pedidos.

Por consequência, impõe-se a inversão do ônus sucumbencial exclusivamente em desfavor do autor, que arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, bem assim de honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa, à luz do art. 85, §2º, do CPC, ressalvado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao apelo do banco.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora