



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008973-72.2023.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada KÉZIA CRISTINA MATOS DE SOUSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008973-72.2023.8.26.0566

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Kézia Cristina Matos de Sousa

Origem: 4ª Vara Cível da Comarca de São Carlos – SP

Juíza: Flavia de Almeida Montingelli Zanferdini

Voto nº 1.230

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Recurso do banco. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Transações realizadas vítima seguindo orientações do golpista. Instalação voluntária de aplicativo de acesso remoto. Ausência de contato com canais oficiais do banco. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo causal. Eventual ressarcimento deve ser buscado pela vítima diretamente dos terceiros fraudadores. Ônus de sucumbência invertido. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A contra sentença proferida pela MM. Juíza de Direito da 4ª Vara Cível da Comarca de São Carlos que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais ajuizada por KÉZIA CRISTINA MATOS DE SOUSA, declarando a inexigibilidade dos valores de PIX, saques de aplicação e empréstimos contraídos pela apelada, condenando o banco apelante ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o Banco Bradesco S/A interpõe recurso de apelação, alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade. No mérito, alega, em síntese, que a apelada foi vítima de golpe praticado por terceiros fraudadores, sem qualquer participação ou falha nos sistemas de segurança da instituição financeira. Sustenta que a apelada, de forma voluntária e espontânea, seguiu as orientações dos criminosos, instalou aplicativo de acesso remoto em seu celular, forneceu dados pessoais e senhas, permitindo que os golpistas tivessem acesso à sua conta bancária e realizassem as transações fraudulentas. Argumenta que não houve qualquer movimentação atípica que pudesse ser bloqueada automaticamente, pois as operações foram realizadas com utilização correta de senha e dentro dos limites de crédito da correntista. Defende a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, como excludentes da responsabilidade civil. Requer a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com inversão do ônus sucumbenciais.

A apelada apresentou contrarrazões, sustentando a manutenção integral da r. sentença recorrida. Argumenta que o banco falhou ao não detectar as movimentações atípicas em sua conta, que se afastaram completamente de seu perfil de consumo. Alega que as transações deveriam ter sido bloqueadas pelo sistema de segurança da instituição financeira. Sustenta que houve vazamento de seus dados pessoais, os quais estavam sob custódia do banco, e que isto caracteriza falha na prestação do serviço. Defende a caracterização do fortuito interno e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Pugna pelo desprovimento do recurso.

É o relatório. Fundamento e decido.

FUNDAMENTAÇÃO

Preliminarmente, o Banco Bradesco S/A arguiu sua ilegitimidade passiva *ad causam*, sustentando que não participou da fraude praticada por terceiros e

que não detém responsabilidade pelos atos ilícitos perpetrados pelos golpistas.

A preliminar não merece acolhida.

Aplica-se ao caso a teoria da asserção, segundo a qual a legitimidade *ad causam* deve ser aferida a partir das afirmações contidas na petição inicial, examinando-se abstratamente a relação jurídica narrada. Não se confunde com o mérito da demanda.

Na hipótese dos autos, a apelada imputa ao Banco Bradesco S/A responsabilidade pelos danos decorrentes de fraude bancária, alegando falha na prestação de serviços. Há, portanto, pertinência subjetiva entre as partes e o objeto litigioso, configurando a legitimidade passiva do banco para figurar no polo passivo da demanda.

A existência ou não de responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados constitui matéria de mérito e será analisada oportunamente.

Rejeito, pois, a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, o recurso merece provimento.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, em razão de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", na qual a apelada recebeu mensagem SMS em nome do Banco Bradesco comunicando suposta compra fraudulenta, entrou em contato com número telefônico fornecido pelos golpistas, seguiu orientações de pessoa que se identificou como funcionária do banco, instalou aplicativo de acesso remoto denominado "rustdesk" em seu celular, permitindo que os criminosos realizassem empréstimos, saques de aplicações e transferências via PIX, totalizando prejuízo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 52.943,84.

A relação jurídica travada entre as partes configura inequivocamente relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que "*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*".

Todavia, o parágrafo 3º do mesmo dispositivo legal prevê expressamente as excludentes de responsabilidade do fornecedor: "*Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*".

Na hipótese dos autos, verifica-se claramente a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pela apelada, afastando completamente a responsabilidade da instituição financeira.

Com efeito, analisando-se detidamente os fatos narrados na própria petição inicial, constata-se que a apelada, de livre e espontânea vontade, após receber mensagens SMS de origem desconhecida, realizou ligação telefônica para número fornecido pelos golpistas, sem verificar se realmente se tratava do canal oficial do Banco Bradesco. Em momento algum buscou confirmar a autenticidade da comunicação recebida, seja através dos canais oficiais do banco, seja através de

ligação para os números de atendimento constantes do cartão de crédito ou do aplicativo bancário oficial.

Mais grave ainda, a apelada, seguindo orientações de pessoa completamente desconhecida, instalou em seu aparelho celular aplicativo de acesso remoto denominado "rustdesk", que sabidamente permite que terceiros tenham acesso total ao dispositivo, visualizem a tela, acessem arquivos, leiam senhas e realizem operações como se fossem o próprio titular do aparelho. Tal aplicativo não tem qualquer vinculação com o Banco Bradesco e sua instalação somente foi possível mediante ação voluntária e consciente da apelada, que franqueou aos criminosos acesso irrestrito ao seu celular e, conseqüentemente, à sua conta bancária.

A conduta da apelada revela flagrante imprudência e negligência na guarda de seus dados pessoais e senhas bancárias, elementos de segurança que são de responsabilidade exclusiva do correntista. Ao permitir que terceiros desconhecidos tivessem acesso remoto ao seu celular, a apelada efetivamente entregou aos criminosos as chaves de sua conta bancária, possibilitando que as transações fraudulentas fossem realizadas com utilização correta de senha, biometria e demais elementos de autenticação.

Ressalte-se que o contrato de prestação de serviços bancários estabelece expressamente a obrigação do correntista de manter sigilo sobre suas senhas e dados de acesso, bem como de não compartilhá-los com terceiros. Tal cláusula não constitui abusividade, mas sim medida elementar de segurança para proteção do próprio usuário.

No caso concreto, não se verifica qualquer falha na prestação dos serviços pelo banco. As transações foram realizadas mediante utilização correta de senha, através do aplicativo oficial da instituição financeira, dentro dos limites de crédito disponíveis na conta, sem que houvesse qualquer indício de irregularidade perceptível pelos sistemas de segurança do banco.

Diferentemente do alegado pela apelada, não houve movimentação atípica que justificasse bloqueio automático das transações. Os empréstimos e transferências foram realizados dentro dos limites disponíveis, mediante autenticação regular, em intervalo de tempo que, embora reduzido, não configura per si operação suspeita, uma vez que o acesso remoto proporcionado pelo aplicativo "rustdesk" instalado pela própria apelada permitiu que os criminosos operassem como se fossem a legítima titular da conta, com todos os elementos de autenticação necessários.

Importante distinguir a hipótese dos autos daqueles casos em que há efetivamente falha no sistema de segurança da instituição financeira, como nas situações de invasão de banco de dados, clonagem de cartões, utilização de senha sem conhecimento do correntista, ou outras fraudes perpetradas sem qualquer participação ou colaboração da vítima. Nessas hipóteses, caracteriza-se o denominado *fortuito interno*, risco inerente à atividade bancária, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Contudo, no caso vertente, configura-se hipótese de *fortuito externo*, evento estranho à atividade desenvolvida pelo banco, que decorreu exclusivamente da conduta imprudente da apelada ao seguir orientações de terceiros fraudadores, instalar aplicativo de acesso remoto em seu celular e franquear aos criminosos acesso irrestrito ao seu dispositivo e à sua conta bancária.

O *fortuito externo* caracteriza-se justamente pela inexistência de relação de causalidade entre a atividade do fornecedor e o evento danoso. No golpe em questão, a fraude foi viabilizada exclusivamente pela ação voluntária da apelada em seguir as orientações dos golpistas, sem verificar a autenticidade da comunicação recebida e sem acionar os canais oficiais do banco. Não houve qualquer vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira, mas sim conduta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

negligente da própria correntista ao fornecer acesso remoto ao seu celular para pessoas desconhecidas.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça:

"Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Autor que forneceu senha e realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1011364-81.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025)

"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL'. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º,

II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025)

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

No mesmo sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de conhecimento com pedido de reparação de danos – Golpe do falso emprego ou das falsas tarefas – Transferências via 'pix' efetuadas pela autora voluntariamente para conta bancária de fraudadores – Sentença de improcedência – Apelo da autora - Inexistência de qualquer

conduta comissiva ou omissiva da ré a caracterizar falha na prestação de serviços – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte – Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1007865-04.2024.8.26.0362; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025)

"Ementa: Ação de obrigação de fazer e indenização por danos materiais. Compra de veículo em leilão eletrônico. Estelionato praticado por terceiros. Demanda proposta pela vítima em face também da instituição financeira, recebedora do pagamento. Sentença de procedência. Autor vítima de estelionato. Alegação de responsabilidade objetiva do banco apelado. Ausência de vínculo causal. Recurso provido, com observação. Não há como imputar responsabilidade à instituição financeira no alegado prejuízo noticiado na inicial. O autor não adotou as cautelas devidas para realização do negócio, em anúncio veiculado pela 'internet' para venda de veículo (leilão eletrônico), que reclama prudência, e fez transferência bancária na conta indicada pelo estelionatário. O banco recebedor em nada contribuiu pelos prejuízos suportados em razão do negócio malsucedido. O liame causal deve ser demonstrado com segurança, não socorrendo invocação simplista de responsabilidade objetiva da instituição financeira, sendo o pedido de bloqueio posterior à liberação de numerário. Assim, a única solução possível é a improcedência da ação de indenização em face do banco." (Apelação 1103243-36.2020.8.26.0100, TJSP, Relator: Kioitsi Chicuta, 32ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 06/05/2021, DJe: 06/05/2021)

"APELAÇÃO. apelante vítima de golpe. Realizou pix de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14.106,12 aos criminosos. Pedido de responsabilização das instituições apeladas em virtude de os criminosos serem correntistas. apelante que agiu sem a mínima cautela esperada. Ausência de configuração de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Improcedência. Sentença mantida. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1149978-25.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)

Os precedentes jurisprudenciais acima colacionados demonstram de forma inequívoca que, em casos como o dos autos, onde o correntista voluntariamente fornece seus dados pessoais e senhas a terceiros fraudadores, seguindo orientações de golpistas sem verificar a autenticidade da comunicação junto aos canais oficiais do banco, caracteriza-se a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando completamente a responsabilidade da instituição financeira.

Não se pode perder de vista que, nos dias atuais, com a massificação dos serviços bancários digitais e a crescente sofisticação dos golpes praticados pela internet, compete ao usuário adotar cautelas mínimas de segurança, tais como: verificar a autenticidade de mensagens recebidas, não fornecer senhas e dados pessoais por telefone ou aplicativos desconhecidos, confirmar operações suspeitas através dos canais oficiais da instituição financeira, e jamais instalar aplicativos de acesso remoto seguindo orientações de pessoas desconhecidas.

O Banco Central do Brasil, através de diversas resoluções e circulares, alerta constantemente os usuários do sistema financeiro sobre os golpes mais comuns e as medidas de segurança que devem ser observadas. Entre as orientações básicas, destaca-se expressamente que bancos e instituições financeiras jamais solicitam senhas, códigos de segurança ou instalação de aplicativos por telefone, e-mail ou mensagens de texto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A apelada, todavia, desconsiderou completamente essas orientações básicas de segurança, agindo com manifesta imprudência ao seguir as instruções de terceiros desconhecidos, sem verificar se realmente estava em contato com o banco. Tal conduta configura inegavelmente culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Cumprе ressaltar que eventual direito de ressarcimento dos valores deve ser buscado diretamente em face dos terceiros fraudadores que efetivamente receberam os valores transferidos via PIX e que se beneficiaram dos empréstimos contratados e dos saques realizados. O apelante não participou da fraude, não se beneficiou dela e não contribuiu de forma alguma para sua ocorrência, não podendo ser responsabilizado por prejuízo decorrente exclusivamente da conduta imprudente da apelada e da ação criminosa de terceiros.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença recorrida para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, por ausência de responsabilidade do banco, em razão da ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S/A para REFORMAR integralmente a r. sentença recorrida e JULGAR IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Kézia Cristina Matos de Sousa, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a apelada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do banco apelante, os quais arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator