



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000329696**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009140-13.2025.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ ANTONIO FRANCISCO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº** 1009140-13.2025.8.26.0019

**Apelante:** BANCO BRADESCO S/A

**Apelado:** JOSÉ ANTONIO FRANCISCO (JUSTIÇA GRATUITA)

**Origem:** Americana, 3ª Vara Cível

**Juiz de primeiro grau:** Dr. Marcio Roberto Alexandre

**VOTO Nº 2911**

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE DENOMINADA "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PROVIMENTO.

PRELIMINARES – Falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva. Rejeição.

MÉRITO – Pretensão de anulação de empréstimos e ressarcimento de PIX realizado em favor de estelionatário. Rastreabilidade de acesso que demonstra a regularidade formal das contratações, mediante uso de senha pessoal e dispositivo de segurança (Mobile Token).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Inexistência de falha na prestação do serviço ou vulneração dos sistemas internos do banco. Operações autorizadas e realizadas pelo próprio correntista, ainda que induzido a erro por terceiros. Caracterização de fortuito externo. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro configurada. Nexo causal rompido. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça.

INDENIZAÇÕES – Ausência de conduta ilícita imputável ao banco apelante. Improcedência dos pedidos de repetição de indébito, restituição de valores e reparação por danos morais. Reforma integral da sentença. Inversão do ônus da sucumbência, observada a gratuidade judiciária.

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A em face da r. sentença de fls. 270/275, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por JOSÉ ANTONIO FRANCISCO, para declarar a nulidade de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratos de empréstimo pessoal, determinar a restituição dobrada das parcelas descontadas e condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$ 482,93) e morais (R\$ 8.000,00).

O banco apelante, em suas razões recursais (fls. 279/306), suscita preliminares de falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a regularidade das contratações eletrônicas mediante uso de senha pessoal e dispositivo de segurança (Mobile Token), alegando a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que configuraria fortuito externo e romperia o nexo de causalidade. Pugna pela reforma integral da sentença.

Contrarrazões apresentadas às fls. 314/319, pugnando pela manutenção integral da sentença.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. O preparo foi recolhido a fls. 307e 309. Sendo assim, conheço do recurso.

As preliminares de falta de interesse de agir e de ilegitimidade passiva suscitadas pelo apelante comportam rejeição, embora com ressalvas fundamentais quanto ao deslinde do mérito.

No tocante ao interesse de agir verifica-se que a resistência oferecida pela instituição financeira, tanto na esfera administrativa (fls. 36/38) quanto na presente contestação, torna patente a necessidade e a utilidade da prestação jurisdicional invocada pelo autor, restando superada a tese de ausência de pretensão resistida.

Quanto à ilegitimidade passiva, conquanto o banco alegue não ter participado da fraude perpetrada por terceiros, a teoria da asserção impõe que as condições da ação sejam verificadas conforme as alegações contidas na inicial. Uma vez que o autor imputa à casa bancária a falha no dever de segurança e o descumprimento de deveres anexos à boa-fé, o banco detém pertinência subjetiva para figurar no polo passivo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, conforme a diretriz do artigo 488 do Código de Processo Civil, a preliminar de ilegitimidade deve ser superada quando for possível o julgamento de mérito favorável ao recorrente, privilegiando-se a primazia da decisão definitiva da lide.

Dessa forma rejeitam-se as preliminares.

No mérito o recurso comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo experimentado pelo autor em decorrência do denominado "golpe da falsa central de atendimento".

Em que pese a aplicação das normas consumeristas e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, tal dever de indenizar não se sustenta quando demonstrada a ocorrência de causa excludente de responsabilidade, especificamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

Compulsando os autos verifica-se que o banco apelante logrou êxito em demonstrar a regularidade formal das operações.

Conforme os relatórios de rastreabilidade acostados às fls. 190/239, as contratações dos empréstimos nº 535362905 e nº 535398145 foram realizadas mediante autenticação eletrônica legítima, com a utilização de senha pessoal, secreta e intransferível, além da validação por dispositivo de segurança (Mobile Token) que estava sob a posse exclusiva do apelado.

A narrativa fática revela que o autor após receber ligação de estelionatários, aderiu voluntariamente a procedimentos indicados por terceiros, realizando transferência via PIX em favor de conta de pessoa física estranha (fls. 184).

Tal conduta afasta a responsabilidade do banco, uma vez que a conduta da instituição não foi causa ou concausa eficiente para o resultado. Sobre o

tema, colhe-se trecho do v. acórdão relatado pelo Des. Henrique Rodriguero Clavasio:

*"Golpe da 'falsa central de atendimento' – Transações bancárias não reconhecidas – Ligações de supostos funcionários de uma das instituições financeiras – Adesão voluntária a procedimentos indicados por terceiros – Transferências autorizadas e realizadas pela própria autora – Ausência de vulneração dos sistemas bancários – Responsabilidade civil dos bancos afastada – Defeito ou falha na prestação de serviços – Inocorrência (...) Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário pela autora – Culpa de terceiro e da própria consumidora – Excludentes de responsabilidade – Artigo 14, §3º, II, do CDC – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno" (TJSP; Apelação Cível 1002314-78.2024.8.26.0318)*

Trata-se de hipótese de fortuito externo.

O defeito inexistente quando a operação é validada pelas chaves de segurança do próprio cliente, configurando o fato exclusivo da vítima. Nesse diapasão, o Des. Ernani Desco Filho, ao relatar caso idêntico, reforçou que o descuido do consumidor rompe o liame causal:

*"Inexistência de falha na prestação de serviço pela instituição financeira, considerando que as operações ou foram realizadas pela autora ou por terceiro em razão de descuido não justificável. Culpa exclusiva da vítima. Caracterização de excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Falta de cautela da consumidora que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar do banco" (TJSP; Apelação Cível 1004112-50.2024.8.26.0132)*

A regularidade formal comprovada pelo banco apelante afasta a verossimilhança das alegações de fraude sistêmica. Inexiste prova de desídia ou falha nos mecanismos de segurança lógica, visto que o sistema processou ordens emanadas por quem detinha as credenciais legítimas de acesso. Como bem ponderado pelo Des. Israel Góes dos Anjos:

*"Documentação apresentada pela instituição financeira que evidencia a regularidade formal das contratações e a efetiva disponibilização dos valores em conta de titularidade do autor (...) Inexistência de prova de falha do sistema bancário. Fortuito externo configurado. Culpa exclusiva de terceiro fraudador e colaboração involuntária do consumidor. Nexo causal rompido" (TJSP; Apelação Cível 1003399-45.2025.8.26.0066).*

Conclui-se portanto que a instituição financeira não pode ser responsabilizada por crimes de estelionato operados por meio de engenharia social, onde o consumidor entrega suas credenciais ou executa comandos financeiros por livre vontade, ainda que motivado por erro provocado por terceiro. Os contratos de empréstimo devem ser reputados válidos, sendo legítimos os descontos efetuados.

Via de consequência restam prejudicados e improcedentes os pedidos de repetição de indébito e de indenização por danos materiais e morais, ante a ausência de ato ilícito imputável ao apelante.

Ante o exposto, pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso do banco réu para julgar totalmente improcedentes os pedidos iniciais, revogando-se a tutela de urgência concedida às fls. 60/61.

Em razão da inversão do julgado, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade decorrente da gratuidade judiciária (artigo 98, § 3º, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, o que foi devidamente observado.

Para fins de acesso às instâncias extraordinárias, considera-se prequestionada a matéria decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais, conforme orientação do Superior Tribunal de Justiça (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer).

JÚLIO ZANLUQUI  
Relator