



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001287511

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009400-80.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante MARLENE DA COSTA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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: **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 MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1009400-80.2024.8.26.0066

Apelante: Marlene da Costa Silva

Apelado (a): Banco Bradesco S/A

Origem: Foro de Barretos – 2ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a). Luiz Fernando Silva Oliveira

Voto nº 4356

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 nexos causal entre sua conduta e a fraude, o que não se verifica no caso. 5. A situação configura fortuito externo, sem nexos causal com a atividade do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexos 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência Citada: TJSP, **Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100**, Rel. Mendes Pereira, 15^a 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.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 267/269, cujo relatório se adota, na ação promovida **Marlene da Costa Silva** em face **do Banco Bradesco S/A**, que foi julgada improcedente e que condenou a autora no pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Alega a autora/recorrente que houve falha na prestação dos serviços do banco. Aduz ter sido vítima da fraude denominada “Golpe do Motoboy”, por terceiro que detinha informações sigilosas sobre sua conta bancária que pertenciam somente ao requerido. Ainda, que a movimentação indevida no valor de R\$ 3.800,00 destoava do padrão de consumo da recorrente. Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita (fls. 303).

Contrarrazões (fls. 288/302).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pela autora/apelante se revelam alinhados com os aspectos fáticos do caso. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

A autora ajuizou a presente ação alegando que, em 27/02/2024, recebeu uma ligação de indivíduo que se identificou como gerente do banco, informando que seu cartão havia sido fraudado e que movimentações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suspeitas estavam ocorrendo. Relata que o interlocutor possuía seus dados bancários.

O suposto gerente afirmou, ainda, que um funcionário seria enviado à sua residência para recolher o cartão. Pouco depois, uma pessoa compareceu ao local e ameaçou para que ela entregasse o cartão.

Após o ocorrido, a autora comunicou os fatos à ré, contudo, ainda assim, houve uma movimentação desconhecida no valor de R\$ 3.8000, debitada de sua conta.

Inicialmente, embora a autora relate ter sido vítima do “Golpe do Motoboy”, verifica-se que a dinâmica dos fatos descritos se ajusta mais ao denominado “Golpe da Falsa Central de Atendimento”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso em análise, não há qualquer prova de que o golpe tenha ocorrido em razão de eventual vazamento indevido de dados da consumidora.

Tudo indica que a autora foi vítima de um golpe praticado sem qualquer participação do banco e sem que fosse necessário qualquer vazamento prévio de informações sigilosas.

Ainda que acreditasse estar falando com um gerente da instituição financeira ao telefone, a própria autora reconhece que entregou o cartão a um terceiro na porta de sua residência, ou seja, fora da agência bancária. Além disso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no Boletim de Ocorrência registrado (fls. 21), admite ter fornecido a senha do cartão aos criminosos.

O golpe foi concretizado exclusivamente em razão da evidente falta de cautela da autora, que forneceu voluntariamente seus dados sigilosos a terceiros, sem antes contatar o banco pelos canais oficiais de atendimento.

Dessa forma, evidencia-se que não houve violação dos sistemas de segurança da instituição financeira, não havendo como a ré impedir a fraude. A operação foi realizada mediante o uso do cartão e da senha pessoal da autora, informações que ela própria repassou aos golpistas.

Além disso, não consta qualquer prova de que a autora tenha entrado em contato com a ré para comunicar o ocorrido ou solicitar o bloqueio do cartão.

Aliás, a tese de que a transação bancária destoava do perfil de consumo da autora não se sustenta, pois os extratos juntados pela ré (fls. 74/220) revelam lançamentos frequentes relacionados a pagamentos, saques e transferências, não sendo possível constatar que estavam fora padrão de movimentação.

A situação narrada configura fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pelas instituições financeiras. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o golpista alcançasse seu intento.

Diante da inexistência de responsabilidade do réu pela fraude, também não há que se falar em dano moral.

Como bem analisado pelo magistrado sentenciante:

“Confessou a autora, ainda, ter fornecido seus dados pessoais, cartões bancários e suas respectivas senhas direta e pessoalmente ao

fraudador, sem qualquer indício de participação da instituição financeira ora ré.

Assim, não há como responsabilizar o banco réu por atos fraudulentos realizados por terceiros desconhecidos, os quais, ao que tudo indica, não possuem qualquer relação com o mesmo. Deveria a parte autora ter diligenciado melhor ao fornecer dados e senhas pessoais, cercando-se das cautelas necessárias. Ao contrário, confessa a mesma que entregou seu cartão e senha, bem como no Boletim de Ocorrência lavrado afirma que foi vítima de golpe.

Assim, ante a demonstração da culpa exclusiva da vítima, a qual admite ter fornecido sua senha pessoal, incabível a condenação do requerido aos danos materiais e morais da forma como pretendido pela autora.

No mais, os documentos juntados relatam que as transações ocorreram na modalidade débito com inserção de cartão com chip e de forma presencial, em valores diversos, de modo que os pedidos formulados não comportam acolhimento”.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra o consumidor (Súmula STJ 479).

Conquanto seja indesejável toda a situação, o réu não pode ser responsabilizado por eventuais prejuízos provocados por ação da própria autora e dos fraudadores.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe de falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da

responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL “Golpe da falsa central de atendimento” Sentença de parcial procedência. Apelo da instituição financeira. Pagamento de boletos viabilizado pela própria autora ao clicar em “link” malicioso e fornecer código de acesso a terceiro fraudador. Inexistência de falha na prestação dos serviços do banco apelante. Fortuito externo que rompe o nexo de causalidade. Culpa exclusiva da vítima 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 reformada Recurso provido. (Apelação Cível nº 1032221-19.2024.8.26.0506,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III
(Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo,
Rel. Pedro Ferronato, j. 09/10/2025).

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência com condenação em litigância de má-fé do consumidor (multa e indenização). Inconformismo do autor. Preliminar de re-inclusão dos beneficiários dos valores no polo passivo da ação afastada. “Golpe da falsa central de atendimento”. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Litigância de má-fé. Inocorrência. Exercício regular do direito de ação e ausência de subsunção ao art. 80 do CPC. Ação improcedente. Recurso parcialmente provido (Apelação Cível nº 1006164-77.2023.8.26.0609, Núcleo de Justiça 4.0, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/09/2025).

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, fica majorado para 13% sobre o valor da condenação os honorários devidos pela autora, em atenção ao artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR