



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237199

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009625-19.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MANOEL CALIXTO DA 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 19 de março de 2026.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1009625-19.2025.8.26.0114

Comarca: Campinas (10ª Vara Cível)

Juiz(a): Fabio Varlese Hillal

Apelante: Manoel Calixto da Silva

Apelado: Banco Bradesco

Voto nº 5878

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME: Transações bancárias realizadas após contato telefônico de falso preposto. Sentença julgou improcedentes os pedidos, porquanto não demonstrada contribuição da instituição ré para a prática do ilícito.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade objetiva do requerido, pela fraude perpetrada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Não houve falha na prestação de serviços pelo réu. 2. O autor não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor, efetuando, ademais, as operações de forma pessoal ou, ao menos, fornecendo suas chaves de segurança para que os criminosos as efetivassem. 3. Autor que, inclusive, pouco tempo antes, já havia sofrido prejuízo em razão de mesma prática. 4. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que a parte ré não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizada, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, respeitada a gratuidade.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 211/213, cujo relatório adota-se, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados em face da instituição requerida, porquanto não vislumbrada sua contribuição para a prática do golpe do qual foi o autor vítima.

Inconformado, apela o requerente. Sustenta, em suma, que houve falha do banco réu na prestação de seus serviços, ao permitir a consumação da

fraude, ressaltando que as operações contestadas eram atípicas. Pugna, assim, pela procedência da ação, a fim de que seja declarado inexigível o contrato de empréstimo, bem como sejam reparados os danos materiais e morais por ele sofridos (fls. 432/441).

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser o autor beneficiário da gratuidade (fls. 96/98) e respondido (fls. 228/253).

É o relatório.

Inicialmente, de se afastar a preliminar invocada nas contrarrazões recursais, pelo banco réu.

Deveras, o recurso interposto pela parte autora deve ser conhecido, não se vislumbrando qualquer ofensa ao princípio da dialeticidade, como alegado. Ora, diante da integral improcedência de seu pedido, pela r. sentença de primeiro grau, tratou o autor de impugná-la, no todo, trazendo os mesmos e suficientes argumentos que já havia apresentado em suas anteriores manifestações e que, no seu entender, serão, agora, o bastante para o convencimento desta C. Turma.

A) Dos fatos narrados

É incontroverso que, em 24/02/2025, o autor recebeu ligação de suposto preposto do banco requerido, após o que foram realizadas contratação de empréstimo e transferências, via pix, dos valores de R\$ 4.999,98 e R\$ 3.999,99, a beneficiar os fraudadores (fls. 22/23, 25, 83, 85/92, 127/128 e 188/189).

Tais fatos, além de estarem, como adiantado, corroborados pela documentação trazida ao feito, não foram expressamente impugnados pela parte ré, a qual admite a possibilidade de ocorrência de fraude, tendo, inclusive, buscado, através de mecanismo especial de devolução, a recuperação dos valores surruidos (fls. 184/185 e 186/187).

A matéria controvertida, pois, refere-se à existência de ato ilícito pela instituição requerida, o qual tenha contribuído para a consumação da



fraude em apreço.

B) Da responsabilidade pelo evento danoso

E, nesse passo, não há dúvidas de que a presente hipótese refere-se à relação de consumo, posto envolver a contratação de empréstimo, realização de transferências e abertura de conta. Tampouco se desconhece que, conforme o disposto no art. 17, do CDC, enquadram-se, no conceito de consumidor, todas as vítimas do evento decorrente das relações de consumo.

Ora, ao disponibilizar um serviço no mercado, conforme o artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figuram as instituições réas como fornecedoras de produtos e serviços.

Impõe-se a análise do caso, portanto, no âmbito do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Do mesmo modo, dispõe a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”.

Contudo, embora os fatos trazidos versem, como adiantado, sobre relação de consumo, a admitir a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é certo que, ainda assim, deve a parte autora demonstrar a verossimilhança de suas alegações, o que não se deu na hipótese dos autos, tendo a instituição requerida, por outro lado, se desincumbido, suficientemente, do ônus que lhe competia, qual seja, o de demonstrar culpa exclusiva da parte autora, na fraude da qual foi vítima.

Senão, vejamos.

O autor, ainda que não admita, expressamente, ter assumido comandos passados pelos criminosos, após o contato telefônico, tampouco trouxe aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autos narrativa minuciosa, a fim de esclarecer como, em razão de mera ligação, os fraudadores conseguiram realizar a contratação de empréstimo e subsequentes transferências.

Os comprovantes das transferências, juntados pelo banco recorrido, de seu turno, além de corresponderem a transferências derivadas de leitura de QR Code estático, detêm, deveras, a descrição “cancelamento” (fls. 188 e 189), o que se amolda à hipótese em que o autor, após receber o telefonema, realiza, direta e pessoalmente, as aludidas transferências, a fim de, supostamente, cancelar alguma operação não autorizada, segundo os criminosos.

Aliás, é certo que, após a apresentação da contestação e de referidos documentos, não negou a parte autora ter assim procedido, já que, em sede de réplica, limitou-se a apontar para a atipicidade das movimentações e ausência de mecanismos seguros para fins de contratação de empréstimo (fls. 193/204).

A contratação de empréstimo, todavia, conforme se pode extrair do próprio instrumento contratual apresentado pelo autor, ocorreu em ambiente virtual, o que, portanto, exigia a utilização de senhas pessoais, em relação as quais detinha o requerente dever de guarda e sigilo.

Outrossim, como antecipado, uma vez que as transferências, via pix, foram realizadas pessoalmente pelo autor – ou, caso realizadas pelos criminosos, em razão do fornecimento, pelo requerente, de suas chaves de segurança -, de se concluir, igualmente, que assim se deu em relação à contratação de empréstimo, realizado minutos antes, isto é, às 13h53min.

Extrai-se, ainda, da consulta aos autos nº 1041641-60.2024.8.26.0114 (fl. 93), que, embora tenha ali ficado reconhecida a falha da instituição financeira pela fraude suportada pelo autor, tratava-se de golpe similar ao presente, perpetrado pouco tempo antes dos fatos aqui em comento, isto é, em 01/08/2024, de modo que, já tendo o ora apelante experimentado prejuízos decorrentes de mesma prática, deveria ter adotado postura diversa ao receber nova ligação de falso preposto.

Nesse passo, não há como se responsabilizar a parte ora apelada, ficando claro, em verdade, que o próprio autor realizou, mediante suas chaves de segurança e em relação aos quais, como dito, detinha o dever de guarda e sigilo, a contratação de empréstimo e das transferências que beneficiaram os criminosos.

Em caso similar, já decidiu este E. Tribunal, inclusive:

“APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO IMPROVIDO. I. CASO EM EXAME. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais visando a declaração de inexigibilidade de débito, cancelamento de empréstimo consignado, restituição de valores e indenização por danos morais, alegando o autor ter sido vítima de golpe envolvendo portabilidade de empréstimo. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em (i) verificar a responsabilidade civil da instituição financeira por suposta fraude praticada por terceiros e (ii) a pretensão de declaração de inexigibilidade do débito, restituição de valores e indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR. A responsabilidade objetiva do banco, prevista no art. 14 do CDC, é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. O autor forneceu voluntariamente seus dados a golpista interlocutora e realizou transferência do numerário sem conferência junto ao banco, caracterizando a excludente prevista no mesmo dispositivo legal, §3º, II. IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso desprovido, mantida integralmente a sentença. Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é afastada quando demonstrada culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, sem prova de falha na segurança ou vazamento de dados. 2. Não configurado ato ilícito imputável à instituição financeira, é indevida a condenação por danos morais. Legislação Citada: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 373, I; 85, §11. Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no REsp nº 1.587.645/MG, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti; STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023; Apelação Cível 1006734-64.2024.8.26.0565; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2).” (TJSP; Apelação Cível 1020176-51.2022.8.26.0506; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026).

Nem mesmo eventual atipicidade da transação favoreceria o

autor, pois nada há nos autos a indicar que, se alertado, teria ele suspenso as movimentações, mesmo porque, segundo alega, acreditava estar em contato com a instituição financeira e confirmou as transferências para os fraudadores, as quais, sabidamente, possuem fase específica de confirmação de destinatário que, na hipótese, envolvia pessoas físicas desconhecidas.

Ademais, não guardava qualquer pertinência a exigência de remessa de elevado montante a pessoas estranhas, para fins de cancelamento de qualquer operação anterior.

De se concluir, assim, que a parte autora incorreu em culpa exclusiva. Isso porque não agiu com a diligência razoavelmente esperada para evitar a concretização da fraude em exame, eis que não se certificou quanto à idoneidade de seu interlocutor, tampouco quanto aos reais beneficiários das transações impugnadas.

Nota-se, ainda, que, tão logo identificada sobre as transações espúrias, procurou a instituição ré reaver os valores transferidos de forma indevida, por meio, como adiantado, do procedimento intitulado MED, não logrando recuperá-los em razão, inclusive, da inexistência de saldo em conta destinatária (fls. 184/185 e 186/187).

Tampouco existe prova da ocorrência de eventual vazamento de dados que pudesse ser atribuído à instituição ré, tratando-se, pois, de alegações meramente genéricas.

Assim, não ficando evidenciada falha na prestação de serviço pela instituição ré, não pode ela ser responsabilizada pela fraude praticada por terceiros, facilitada pela culpa exclusiva da parte autora que, como dito, não tomou as devidas cautelas antes de realizar as operações financeiras em tela e que envolviam, inclusive, transferência de elevado montante.

Neste quadro, a culpa exclusiva rompe o nexo causal entre os danos experimentados e o serviço prestado, desautorizando a condenação da instituição financeira à reparação pretendida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deveras, a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como concluir, ao contrário do entendimento esposado pelo Juízo de origem, pela responsabilidade de quaisquer dos réus, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta o fornecedor de serviços, quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste sentido, são ainda os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - SERVIÇOS BANCÁRIOS - GOLPE DO BOLETO FALSO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que efetuou o pagamento de boleto fraudado, em favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1009383-84.2023.8.26.0161; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024)

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c indenização por danos morais. Os elementos coligidos evidenciam que a autora foi vítima de estelionatários, tendo realizado pagamento de boletos falsos. Não restou demonstrado que a ré tenha contribuído para a ocorrência do golpe de que a autora foi vítima, tendo esta, na verdade, procedido sem a cautela e a diligência necessárias ao pagar os boletos emitidos em fraude, fora do sistema oficial do agente financeiro. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Ré que agiu no exercício regular de um direito ao incluir o nome da autora nos cadastros de inadimplentes. A rejeição do pleito indenizatório é consectário lógico do reconhecimento de que a apelada não agiu ilícitamente. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1030768-07.2023.8.26.0576; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024)

Enfim, não há elementos de provas do envolvimento da instituição requerida ou de seus prepostos na conduta ilícita narrada, tendo o autor

agido sem o devido cuidado, mesmo que de boa-fé, não havendo que se falar em responsabilidade daquela no caso concreto a justificar o acolhimento da indenização pleiteada.

Como bem arrematou o Juízo de origem, “(...) *Não há nenhuma evidência de que a instituição bancária foi a responsável pelo vazamento dos dados de seu cliente. O criminoso, de posse do telefone do autor e dos dados da conta, entrou em contato com o demandante, mas foi este, sozinho, quem forneceu ao estelionatário a senha para acesso e movimentação. O telefone do autor e os dados da conta podem ter sido obtidos de outra forma. Ao passar cartão numa loja, por exemplo, é possível ver os dados da conta que estão impressos no plástico, e o cadastro do cliente no estabelecimento pode conter o telefone. Nada indica que esses dados tenham saído do réu para o criminoso. Pese de consumo a relação, não dá para mandar o réu provar que os dados não foram vazados por ele e que o fraudador não é seu funcionário ou alguém que tenha ligação com funcionário seu, eis que tal prova é impossível. Não se vislumbra, destarte, defeito no serviço, mas culpa exclusiva da vítima e de terceiro. O autor, frise-se, sequer demonstrou que, logo após as operações, entrou em contato com o réu e tentou revertê-las.*” (fl. 212).

Verifica-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 comportando acolhimento o inconformismo.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte autora e, em observância ao decidido no TEMA 1059 pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Colendo STJ e ao quanto disciplinado no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, elevam-se os honorários advocatícios sucumbenciais a ela impostos em mais 3%, respeitada a gratuidade deferida.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator