



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2026.0000003312**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010085-67.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WALDEMIR RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 12 de janeiro de 2026.

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**15ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação Cível nº 1010085-67.2024.8.26.0008**

**Apelante: Waldemir Ribeiro**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: São Paulo**

**Juiz(a): Marcia Cardoso**

**Voto nº 24143**

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Falha na prestação de serviços. Inocorrência. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora no ambiente digital. Ausência de indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança – invasão de sistema --, o que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida, Majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. **Recurso desprovido.**

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano material e moral, impondo à parte autora o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 180/182).

**O autor, ora apelante,** pleiteia a reforma da sentença para reconhecer a responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviço que resultou em

transação fraudulenta, por meio de pix, no valor de R\$ 25.950,00, impondo ao banco a reparação de danos materiais, além de indenização por dano moral (**fls. 186/199**).

Contrarrazões a fls. 203/226 (duplicado a fls. 227/250).

Tentativa de conciliação infrutífera (fl. 267).

Recurso tempestivo, regularmente processado e com dispensa de preparo em razão da gratuidade da justiça (fl. 76).

Sem oposição ao julgamento virtual (fl. 256).

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

A responsabilidade do fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do 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”*, ao passo que seu § 1º prescreve que *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Contudo, a responsabilidade objetiva é excepcionada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, fato que rompe o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado (artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

O autor, em 20/03/2024, recebeu uma mensagem SMS informando uma suposta compra de cartão de débito, no valor de R\$ 3.650,00 (fl. 18). A parte autora tentou entrar em contato com sua gerente do banco, sem sucesso, de modo que ligou para o número (11) 4003-3427, número informado no SMS (fl. 23), informando a fraude e requerendo o cancelamento da suposta compra, tendo sido informado que o banco havia dado início de procedimento interno para apuração dos fatos. Logo após, recebeu



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

ligação de voz, através do aplicativo de mensagens Whatsapp (fl. 30), de uma pessoa se identificando como funcionário da agência, tendo seguido os procedimentos indicados, após o que constatou a transferência de R\$ 25.950,00 para terceiro (PARAIZA JOSÉ DA COSTA).

No presente caso, os elementos apresentados nos autos demonstram que a parte autora, seguindo orientações de terceiros, realizou procedimentos que culminaram na operação discutida, destacando-se que a operação foi realizada a partir do dispositivo utilizado pelo autor, além de validação com senha pessoal (fl. 91).

Assim, apenas com base nas informações fornecidas, não se vislumbra qualquer falha na prestação de serviços, pois a materialização da contratação foi realizada mediante a ação descuidada do autor no ambiente virtual, não havendo indícios de vazamento de dados ou mesmo invasão da conta do autor por terceiros.

Nesse contexto, não houve qualquer participação do fornecedor na aludida operação fraudulenta, sendo que a culpa exclusiva de terceiro afasta a responsabilidade objetiva do réu, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (fortuito externo).

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME** Apelação interposta contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, reconhecendo a inexigibilidade de débito decorrente de fraude, com condenação das rés ao pagamento de encargos e indenização. A autora alegou ter sido vítima de golpe via WhatsApp, em que criminosos se passaram por prepostos da ré e induziram no acesso a link por eles fornecido, com direcionamento ao ambiente da fraude. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** Há duas questões em discussão: (i) se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira apelante, que justifique sua responsabilização; e (ii) se a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros é suficiente para excluir a responsabilidade objetiva da apelante. III. **RAZÕES DE DECIDIR** A responsabilidade objetiva de instituições financeiras por danos causados a consumidores depende da existência de nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o prejuízo sofrido. Na hipótese, a fraude

decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora ao acessar link de phishing, sem relação direta com a segurança do ambiente eletrônico da apelante. A jurisprudência estabelece que a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha comprovada de segurança ou vazamento de dados sigilosos pela instituição financeira, o que não se verifica nos autos. A excludente prevista no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços em caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, aplicável na hipótese. Diante da ausência de prova de falha nos serviços da apelante e da configuração de culpa exclusiva da consumidora conjugada com a fraude perpetrada por terceiros, deve ser afastada a declaração de inexigibilidade do débito. IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recurso provido, para julgar a ação improcedente. Inversão da sucumbência. Tese de julgamento: "A responsabilidade objetiva de instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros exige a comprovação de nexos causal entre a falha na prestação do serviço e o dano sofrido. 2. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiros é suficiente para afastar a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC." Legislação e Jurisprudência relevantes citadas. Legislação: CDC, art. 14, §3º, inciso II. Jurisprudência: STJ, Súmula 479 (TJSP; **Apelação Cível 1002514-34.2024.8.26.0529; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025**)

**BANCÁRIOS - Ação de indenização por danos materiais - Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias - Alegação de fraude - Sentença de improcedência - Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões Irresignação que desafiava recurso próprio - Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento - Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias - A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte Indenização indevida - Ação improcedente Sentença mantida Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)." (TJSP; **Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023**)**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Nesse contexto, e diante da premissa de que a responsabilidade do réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro (fortuito externo), está ausente o nexo causal (artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor), não havendo que se cogitar declaração de nulidade da operação, tampouco dano material ou moral decorrente desta.

**Portanto, a respeitável sentença deve ser mantida, também pelos seus fundamentos.**

Nesta fase recursal, impõe-se a majoração dos honorários do advogado da parte apelada para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração" (**REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996**).

**Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.**

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**  
**Relator**