



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000220114**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012114-48.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA CLAUDIA PENA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora, provido o da ré. 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, 16 de março de 2026.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1012114-48.2025.8.26.0625

Apelantes: Banco Bradesco S.A. e Maria Claudia Pena

Apelados: Maria Claudia Pena e Banco Bradesco S.A.

Vara de origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Taubaté

Juiz(a): José Claudio Abrahão Rosa

Voto nº 1.635

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de transações bancárias c.c. restituição de valores e indenização por danos morais. Transferências via PIX. Golpe da falsa central de atendimento. Operações realizadas pela própria correntista no aplicativo da instituição financeira, mediante fornecimento de informações de segurança e cumprimento de orientações transmitidas por terceiro. Ausência de demonstração de invasão de sistema, quebra de autenticação ou falha estrutural nos mecanismos de segurança. Valores unitários de pequena monta, compatíveis com o padrão ordinário de movimentação da conta. Inexistência de movimentação manifestamente atípica apta, por si só, a evidenciar defeito do serviço. Fortuito externo. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexos causal. Reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos. Recurso da autora desprovido. Recurso da ré provido.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas em ação declaratória de inexistência de transações bancárias cumulada com indenização por danos materiais e morais, decorrente de transferências via PIX, em contexto narrado como fraude praticada por terceiro mediante contato telefônico.

A sentença afastou as preliminares de ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir suscitadas em contestação, reconheceu a incidência do Código de Defesa do Consumidor e entendeu configurada falha na prestação do serviço bancário. Fundamentou que as operações impugnadas representariam movimentação atípica no perfil da correntista, reputando que a instituição financeira não demonstrou adoção de mecanismos eficazes aptos a impedir ou mitigar a consumação da fraude. Com base nessa premissa, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar

a inexistência das transações descritas na inicial, condenar à restituição de R\$ 8.526,00, acrescida de correção monetária pelo IPCA desde o desembolso e juros pela taxa SELIC desde a citação, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Reconheceu sucumbência recíproca, distribuindo as despesas processuais na proporção de 70% para a instituição financeira e 30% para a correntista, e fixou honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação em favor do patrono da correntista e em R\$ 1.400,00 em favor do patrono da instituição financeira.

A instituição financeira interpôs apelação sustentando, em síntese, que os fatos narrados configuram típico “golpe da falsa central de atendimento”, modalidade de fraude baseada em engenharia social, em que terceiro induz a vítima a realizar, por conta própria, operações no aplicativo. Alegou inexistência de falha sistêmica, de invasão de conta ou de quebra de segurança, asseverando que as transferências foram realizadas mediante utilização regular de credenciais pessoais e dispositivos autorizados. Defendeu a incidência da excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, por fato de terceiro e culpa exclusiva da correntista, requerendo a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos e inverter os ônus sucumbenciais, ou, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente.

A correntista também interpôs apelação, insurgindo-se contra o montante fixado a título de danos morais, por reputá-lo insuficiente diante da extensão do abalo suportado, e contra o reconhecimento de sucumbência recíproca. Sustentou que a procedência substancial dos pedidos afastaria a reciprocidade da sucumbência, pugnando pela majoração da indenização moral e pelo afastamento, ou redução, dos honorários fixados em favor da instituição financeira.

Houve a apresentação de contrarrazões ao recurso da instituição financeira, requerendo a rejeição das alegações.

**É o relatório.**

**O recurso da autora não merece provimento e o da parte ré deve ser acolhido.**

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

A controvérsia devolvida à apreciação consiste em verificar se as transferências realizadas via PIX decorrem de defeito na prestação do serviço bancário ou se configuram hipótese de fato de terceiro associado à conduta da própria correntista, apta a romper o nexo causal.

Consta dos autos que a demandante alega ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento” ou “golpe do falso funcionário”, modalidade fraudulenta em que terceiro, mediante engenharia social, entra em contato telefônico com a vítima, apresenta-se como preposto da instituição financeira e a induz a realizar operações sob o argumento de suposta necessidade de bloqueio ou contenção de fraude.

A responsabilidade objetiva pressupõe a presença concomitante de três elementos: conduta, dano e nexo causal. Ainda que se admita a ocorrência do dano, impõe-se averiguar se houve defeito na prestação do serviço e se o evento danoso decorreu de risco inerente à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras.

Conforme descrição constante dos autos, a própria correntista relatou que forneceu informações de segurança ao interlocutor e que seguiu as orientações recebidas, passo a passo, realizando as transferências via PIX dentro do ambiente do aplicativo. Não há indícios de que a ligação tenha partido da instituição financeira, tampouco de que tenha havido invasão de sistema, quebra de autenticação ou falha estrutural nos mecanismos de segurança.

Registre-se, ainda, que as transferências foram realizadas em valores módicos, quando consideradas as transações individualmente, não se revelando, sob esse prisma, operações que destoem de maneira significativa do padrão ordinário de movimentação da conta.

A mera circunstância de as operações terem sido posteriormente questionadas não as converte, automaticamente, em movimentações atípicas sob o prisma sistêmico, especialmente quando realizadas mediante autenticação regular e dentro dos limites operacionais da conta.

A fraude, portanto, não se operou por vulnerabilidade interna do serviço, mas pela atuação de terceiro que, valendo-se de engenharia social, convenceu a correntista a praticar os atos necessários à consumação do ilícito.

As operações foram concretizadas mediante comandos inseridos no aplicativo regularmente disponibilizado, utilizando credenciais pessoais e confirmação exigida pelo sistema.

A fraude descrita insere-se na categoria de fortuito externo, consistente na atuação de terceiro estranho à cadeia de fornecimento, que se vale de artifícios psicológicos para induzir a vítima a agir contra seus próprios interesses. Nessas hipóteses, a causa determinante do dano não reside no serviço bancário em si, mas na conduta do estelionatário e na decisão da própria consumidora de realizar as operações.

O golpe somente se perfectibilizou porque houve atuação voluntária da correntista no aplicativo bancário, com inserção de dados e confirmação das transferências. Ainda que se reconheça a situação de vulnerabilidade emocional decorrente da abordagem fraudulenta, tal circunstância não desloca automaticamente a responsabilidade para a instituição financeira quando inexistente qualquer defeito objetivo do serviço.

O art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é expresso ao excluir a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso em exame, a atuação do terceiro fraudador, aliada à conduta da própria consumidora que realizou as operações mediante autenticação regular, rompe o nexo causal entre o serviço prestado e o dano experimentado.

Não se demonstrou, ainda, descumprimento de protocolo específico de segurança, tampouco a existência de alerta sistêmico ignorado pela instituição financeira.

Ademais, não se está a minimizar a gravidade do prejuízo suportado, nem a desconsiderar a realidade dos golpes virtuais. Todavia, a responsabilidade civil não pode ser ampliada para alcançar hipóteses em que não há demonstração de defeito na prestação do serviço. A imputação de responsabilidade às instituições financeiras exige prova concreta de falha sistêmica, vulnerabilidade estrutural ou descumprimento de dever específico de segurança, o que não se verificou.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do RECURSO ESPECIAL Nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

*RECURSO ESPECIAL.  
RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE  
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE  
VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS.  
FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE  
ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO.  
CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO.  
EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL.  
ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA.  
AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros -  
como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -  
, por meio dos quais os consumidores cedem aos*

*estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)*

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

*“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Nulidade da sentença. Inocorrência de afronta ao artigo 93, IX da Constituição Federal, por apresentar o julgado, fundamentação contrária aos interesses da parte. Inocorrência de cerceamento do direito à produção de prova. Inócua a abertura de dilação probatória para a produção de provas que a parte sequer especificou. Preliminares rejeitadas. Operações bancárias efetuadas a débito, contestadas pela correntista. Fraude não reconhecida. Furto/extravio do cartão magnético. Responsabilidade exclusiva da cliente pela guarda e utilização do cartão magnético e senha. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação 1036955-17.2017.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2018; Data de Registro: 12/11/2018).*

E:

*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)*

Assim, ausente demonstração de defeito do serviço e evidenciada a atuação determinante da própria consumidora e de terceiro, impõe-se o reconhecimento da excludente legal e o afastamento do dever de indenizar.

Ressalte-se, por oportuno, que o reconhecimento da ausência de responsabilidade das instituições financeiras não implica desamparo jurídico. A



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedência da pretensão limita-se à ausência denexo causal com o serviço bancário, não afastando o direito de buscar reparação perante os efetivos responsáveis pelo ilícito.

A improcedência integral da demanda prejudica, por consequência lógica, as insurgências relativas à majoração do dano moral e à redistribuição da sucumbência, uma vez que inexistente condenação a ser ampliada ou mantida.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso da instituição financeira para o fim de julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Em razão da reforma integral da sentença, inverte-se o ônus da sucumbência, condenando-se a demandante ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, que se fixam em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator**