



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000105365**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012492-54.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LUCIANA ANGELONE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1012492-54.2025.8.26.0576

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Luciana Angelone

Origem: 10ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto

Juiz(a): Maria Heloisa Nogueira Ribeiro Machado Soares

Voto nº 1.185

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos c/c indenização por danos morais. Fraude bancária. Golpe da "falsa central" ou "falso funcionário". Operações impugnadas realizadas mediante uso de credenciais pessoais da correntista (senha, token e biometria). Ausência de demonstração de falha sistêmica ou vazamento de dados imputável à instituição financeira. Engenharia social. Fortuito externo configurado. Culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Rompimento do nexo de causalidade. Súmula 479/STJ inaplicável à espécie, porquanto destinada a hipóteses de fortuito interno. Resolução BCB nº 147/2021: ausência de prova concreta de descumprimento. Mecanismo especial de devolução (MED/PIX): falta de demonstração de viabilidade de recuperação dos valores ou de inobservância dos protocolos pelo banco. Dano moral não configurado. Negativação decorrente de operações autenticadas pela própria autora. Repetição de indébito afastada. Tutela de urgência revogada. Inversão da sucumbência. Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, majorados em 30% na forma do art. 85, §11, do CPC. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta por **Banco Bradesco S.A.** contra a r. sentença de fls. 223/229, proferida pela MMª. Juíza de Direito Maria Heloisa Nogueira Ribeiro Machado Soares, da 10ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto, que julgou procedentes os pedidos formulados por **Luciana Angelone** em ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com repetição de indébito e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais, para: (i) confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida e declarar a inexistência das transações realizadas em 16 e 17 de janeiro de 2025; (ii) condenar o réu à restituição simples dos valores indevidamente debitados, com correção monetária desde cada débito e juros de mora desde a citação; (iii) condenar o réu ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente desde o arbitramento e com juros de mora desde a citação, nos termos da Súmula 362 do STJ; e (iv) condenar o réu ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico, além das custas processuais.

Narra a autora apelada, em síntese, que foi vítima do denominado "golpe da falsa central" ou "falso funcionário", perpetrado por terceiros que, em contato via WhatsApp e telefone, passaram-se por integrantes do setor de segurança do Banco Bradesco, utilizando inclusive o logotipo da instituição. Segundo relata, foi informada de que sua conta havia sido invadida e orientada a comparecer a uma agência bancária para executar procedimentos em terminal de autoatendimento, os quais resultaram nas seguintes operações fraudulentas: (a) empréstimos pessoais nos valores de R\$ 24.000,00, R\$ 7.000,00, R\$ 4.200,00 e R\$ 2.800,00; (b) TED no montante de R\$ 41.998,53, transferido para conta em nome de Yasmin Freitas Ferreira; (c) PIX no valor de R\$ 36.837,38; (d) saques de CDB totalizando R\$ 14.068,10; e (e) compras com cartões de crédito em estabelecimentos comerciais (Kalunga, Lojas Americanas e Asics). Sustentou que tais operações culminaram em saldo devedor negativo de R\$ 6.891,74 e posterior negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito. Registrou boletim de ocorrência e tentou resolver administrativamente com o banco, sem êxito. Sustentou falha na prestação do serviço e requereu indenização por danos materiais e morais.

O Banco Bradesco interpôs apelação, arguindo, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que todas as operações foram realizadas mediante uso de senha, token e biometria, de caráter pessoal e intransferível, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (fortuito externo). Requereu a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, a redução do valor dos danos morais e a alteração do termo inicial



dos juros para a data da sentença.

Contrarrazões apresentadas pela apelada pugnam pela manutenção integral da sentença, reforçando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, bem como a ocorrência de falha na prestação do serviço diante da ausência de bloqueio das operações atípicas. Requer, ainda, a majoração dos honorários advocatícios para 15% ou 20% sobre o proveito econômico.

**É o relatório.**

**O recurso comporta provimento.**

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, de conformidade com os 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 de interpretação de que trata o 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 obstante a incidência do regime consumerista, é imperioso ressaltar que a responsabilidade objetiva não é absoluta, tampouco prescinde da demonstração do nexos de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. O próprio art. 14 do CDC estabelece, em seu § 3º, inciso II, excludente expressa de responsabilidade quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Improcede a alegação de falha na segurança do sistema bancário da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empresa apelante.

Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que a parte apelante participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima a parte apelada.

De fato, a parte não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, que o terceiro, autor do golpe demonstrado na inicial, tivesse qualquer relação com o banco, ademais, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Veja, infelizmente muito comum, a parte apelada foi vítima de fraude.

Malgrado tenha informado que recebeu ligação de número telefônico da central de atendimento do banco, não cuidou a parte apelada de provar que agiu com cautela que se esperava, não há qualquer documento hábil nos autos apto a comprovar que a ligação tenha partido de qualquer banco ou de central de atendimento e o prejuízo decorrente das ações da apelada não pode ser atribuído a qualquer falha no sistema de segurança do banco demandado.

A parte apelada recebeu ligação de terceiros e logo tratou de seguir as orientações que lhe foram passadas pelo meliante, possibilitando, com isso, a consecução da fraude. Inclusive, realizou transferência bancária para terceiro estranho à lide (Yasmin Freitas Ferreira).

Diversas instituições financeiras realizaram campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança, dentre outros.

Trata-se, aqui, como se nota, do "golpe da falsa central de atendimento", também chamado de "golpe do falso funcionário".

A parte apelada, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone e WhatsApp, confirmou e entregou seus dados bancários em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ela.

Ora, acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao

confirmar a autenticidade das mensagens recebidas do estelionatário. A manipulação cometida pelo criminoso levou a parte interessada a cair em seu artil e efetuou transações em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum.

A própria parte apelada informou que realizou o procedimento indicado pelo fraudador, que se passou por preposto do réu, executando pessoalmente operações em terminal de autoatendimento e no aplicativo bancário.

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso das credenciais de acesso (senha, token e biometria). Todavia, alheio a esse cuidado – contratual e costumeiro –, forneceu a parte apelada ao fraudador seus dados e executou as operações, após telefonema e mensagens de WhatsApp.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: *"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Demonstrada nos autos a execução das operações realizada pela própria parte apelada mediante uso de suas credenciais pessoais, não há que se falar em responsabilização da parte apelante. A propósito, confira-se:

*"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. 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;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1000416-41.2025.8.26.0400; Relator (a):  
Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito  
Privado; Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do  
Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)

Em recente julgado desta mesma 22ª Câmara de Direito Privado, relatado pelo eminente Desembargador Matheus Fontes, nos autos da Apelação Cível nº 1008253-98.2024.8.26.0266, julgado em 25/08/2025 (acórdão nº 2025.0000879416), restou consignado que a autora, ao seguir orientações do golpista via WhatsApp e executar pessoalmente as operações em terminal de autoatendimento, assumiu o risco de sua conduta, caracterizando culpa exclusiva apta a afastar a responsabilidade do banco nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Também nesta 22ª Câmara de Direito Privado:

*"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. 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. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1072267-78.2022.8.26.0002; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Ainda, em recente julgado, o Colendo Superior Tribunal de Justiça assim decidiu a respeito da responsabilidade das instituições financeiras por eventuais danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso da senha pessoal:

*“RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n°s 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cauteladas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido.”*

(REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

No mesmo sentido, o AgInt no REsp nº 1.684.972/RJ, de relatoria do Exmo. Min. Og Fernandes (DJe 11/09/2018), reafirmou a necessidade de demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano, ainda que em hipótese de responsabilidade objetiva.

Quanto à Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias", o referido enunciado sumular não se aplica à hipótese dos autos. A Súmula 479/STJ cuida de fraudes caracterizadas como fortuito interno, ou seja, aquelas decorrentes de falhas nos sistemas de segurança da instituição financeira, vazamento de dados, clonagem de cartões ou outras vulnerabilidades inerentes ao risco da atividade bancária.

Diversamente, no caso em exame, cuida-se de fortuito externo, caracterizado pela ação de terceiro fraudador que, mediante engenharia social, induziu a própria correntista a fornecer suas credenciais e a executar pessoalmente as operações bancárias. Não houve invasão de sistemas, quebra de segurança ou qualquer vulnerabilidade técnica imputável ao banco. As operações foram validadas porque a própria autora inseriu suas credenciais pessoais e comandou cada transação.

prevenção e tratamento de fraudes em operações de pagamento, inexistente nos autos qualquer prova de que o banco apelante tenha descumprido os protocolos de monitoramento e detecção de transações atípicas. A normativa do Banco Central não impõe às instituições financeiras o dever de bloquear automaticamente toda e qualquer operação que, em tese, possa ser considerada atípica, especialmente quando tais operações são devidamente autenticadas pelo próprio titular da conta mediante uso de credenciais pessoais.

Ademais, não há elementos concretos que demonstrem a existência de padrão manifestamente atípico que devesse ter sido detectado e bloqueado preventivamente pelo sistema de monitoramento do banco. As operações, embora lesivas à autora, foram executadas segundo a rotina normal de validação de transações autorizadas pelo titular mediante credenciais pessoais.

Quanto aos gastos realizados mediante cartão de crédito, não se verifica, na espécie, a ocorrência de movimentações manifestamente atípicas ou incompatíveis com o perfil financeiro da apelada. Com efeito, conforme se extrai da documentação acostada aos autos (fls. 154 – pagamento de cobrança no valor de R\$ 1.502,34) a autora possui gastos de valores semelhantes constando em seus extratos bancários. Ademais, não cuidou a parte apelada de juntar aos autos as faturas de cartão de crédito relativas a meses anteriores, ônus que lhe incumbia para demonstrar eventual discrepância entre o padrão habitual de consumo e as operações contestadas, possibilitando a análise comparativa do perfil específico de utilização do cartão em questão. A ausência de tal documentação impede a conclusão de que as compras impugnadas destoarem significativamente do histórico de consumo da correntista, fragilizando, nesse ponto, a tese de atipicidade sustentada na inicial.

Relativamente ao Mecanismo Especial de Devolução (MED) previsto para operações PIX, tampouco restou comprovado que seria possível a recuperação dos valores ou que o banco descumpriu os protocolos interbancários de rastreamento e devolução. A mera existência do mecanismo não implica sucesso automático na recuperação de valores já transferidos a terceiros, especialmente quando há ação coordenada de organização criminosa que rapidamente movimenta e dissipa os

valores fraudados.

Afastada a responsabilidade do banco pela ausência denexo causal entre sua conduta e o dano experimentado pela autora, não há que se falar em dano moral indenizável. O dano moral pressupõe a prática de ato ilícito pelo agente. Inexistindo ato ilícito imputável à instituição financeira, uma vez que as operações foram regularmente processadas mediante credenciais fornecidas pela própria autora, não se configura o dever de indenizar.

Quanto à negatização mencionada na inicial, cumpre esclarecer que o saldo negativo decorreu de operações que, do ponto de vista técnico-operacional, foram validamente autenticadas. Em contexto de fortuito externo com culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro, a ilicitude da cobrança não se presume, porquanto o banco agiu em regular exercício de direito ao buscar a satisfação de crédito oriundo de operações regularmente processadas em seu sistema.

Pelos mesmos fundamentos expostos acima, não prospera o pedido de repetição de indébito, seja na modalidade simples ou em dobro. A restituição de valores pressupõe a configuração de cobrança indevida, o que não se verifica na espécie, ante a ausência de responsabilidade do banco pelas operações contestadas. As transações foram validadas com credenciais pessoais da autora em contexto de fortuito externo, não se caracterizando cobrança indevida imputável à instituição financeira.

Assim, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação é de rigor.

Frise-se, contudo, que não se está a concluir que a parte apelada não deva ser indenizada pelo prejuízo sofrido, mas apenas que seu intento deve se voltar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contra os reais responsáveis pelo ocorrido, pelas vias ordinárias próprias.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar 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 de apelação, **reformando integralmente a sentença para julgar improcedentes os pedidos** formulados na ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

**Revogo** a tutela de urgência anteriormente deferida.

**Inverto** a sucumbência, condenando a autora apelada ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do banco apelante, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

**É como voto.**

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator**