



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300937

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012632-96.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado EULER PEREIRA BAHIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1012632-96.2024.8.26.0229

Apelante: BANCO BRADESCO S.A.

Apelado: EULER PEREIRA BAHIA

Origem: Hortolândia, 3ª Vara Cível

Juíza de primeiro grau: Dra. Marta Brandão Pistelli

VOTO Nº 1.830

APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – "Golpe da Falsa Central de Atendimento" / "Engenharia Social" – Transações via PIX não reconhecidas como legítimas pelo autor – Sentença de procedência – Insurgência da instituição financeira – Acolhimento.
RESPONSABILIDADE CIVIL – Ausência de falha na prestação do serviço bancário – Transações realizadas pelo próprio correntista, mediante utilização de senha pessoal e validação por token/biometria – Sistema de segurança que funcionou regularmente – Inaplicabilidade, in casu, da Súmula 479 do STJ – Caracterização de fortuito externo – Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Rompimento do nexo causal – Precedentes desta C. Câmara.
PERFIL DO CORRENTISTA – Autor que, embora idoso, ostenta elevada qualificação acadêmica e profissional (ex-Reitor de Universidade) – Histórico de atuação em gestão administrativa e financeira de alto nível que afasta a presunção de hipervulnerabilidade ou inexperiência tecnológica – Capacidade de discernimento preservada – Assunção de risco ao fornecer credenciais a terceiros – Monitoramento preventivo de perfil (segurança comportamental) que constitui mera liberalidade da instituição financeira, não gerando dever de indenizar quando as operações são autenticadas corretamente.
SENTENÇA REFORMADA – Ação julgada improcedente – Inversão dos ônus sucumbenciais.
RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou procedente ação declaratória cumulada com indenizatória por danos materiais e morais, condenando a instituição financeira apelante ao pagamento de R\$ 107.960,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais, em decorrência de transações via PIX realizadas pelo autor em sua própria conta corrente.

A magistrada de primeiro grau fundamentou sua decisão na aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, entendendo configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira por alegada falha na prestação do serviço bancário, ao não detectar e bloquear transações que, segundo o entendimento da sentença, fugiriam ao perfil do correntista idoso. A decisão recorrida estabeleceu que o banco falhou em seus sistemas de segurança ao permitir a realização de três transferências via PIX no valor total de R\$ 107.960,00, realizadas em 10 de abril de 2024, supostamente decorrentes de golpe mediante "engenharia social", onde terceiros se fizeram passar por funcionários da instituição para induzir o autor a realizar as referidas transações. A sentença fixou juros de mora e correção monetária conforme a Lei nº 14.905/2024, bem como honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

O apelante, preliminarmente, sustenta sua ilegitimidade passiva, alegando não ter participado das condutas fraudulentas, atuando apenas como agente financeiro na execução de transações autorizadas pelo correntista. Aponta nulidade da sentença por cerceamento de defesa, diante do indeferimento do depoimento pessoal do autor, essencial para comprovar que as operações foram realizadas voluntariamente pelo apelado mediante uso de suas credenciais. No mérito, afirma inexistência de falha na prestação do serviço, pois as transações ocorreram com autenticação regular (senha e token), sem irregularidade no sistema bancário. Invoca a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), por ter fornecido voluntariamente seus dados a terceiros, e defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito externo. Subsidiariamente, impugna a condenação por danos morais, alegando inexistência de abalo à honra, e requer, caso mantida, a redução do valor fixado. Ao final, pleiteia provimento integral do recurso para julgar improcedente a ação ou, alternativamente, reduzir a indenização.

Em contrarrazões, o apelado requer a manutenção da sentença, refutando as preliminares e afirmando a legitimidade da instituição financeira e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adequação do julgamento antecipado diante da prova documental. No mérito, sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária, afastando culpa exclusiva da vítima. Argumenta falha grave nos sistemas de segurança do banco, que não detectaram transações atípicas, considerando o perfil do cliente idoso, sem histórico de operações via PIX e em valores elevados. Defende que cabia ao banco implementar mecanismos eficazes de prevenção e monitoramento, especialmente para correntistas com mais de 70 anos. Afirma que os danos morais decorrem da perda das economias de toda uma vida, justificando o valor fixado em R\$ 10.000,00, proporcional à gravidade do dano e à capacidade econômica da instituição. Requer o desprovimento integral do recurso e a manutenção da sentença, com condenação do apelante aos ônus sucumbenciais recursais.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. O preparo foi recolhido a fls.236 e 238. Sendo assim, conheço do recurso.

Inicialmente, afasto as questões preliminares suscitadas pelo apelante. A alegação de ilegitimidade passiva não merece acolhimento, uma vez que a instituição financeira, na qualidade de prestadora de serviços bancários e responsável pela manutenção da conta corrente do apelado, possui legitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda, nos termos da legislação consumerista aplicável à espécie.

Quanto à alegada nulidade por cerceamento de defesa, também não prospera, porquanto o julgamento antecipado da lide encontra respaldo no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, sendo a controvérsia eminentemente jurídica e estando os autos suficientemente instruídos com a documentação necessária ao deslinde da questão, mostrando-se desnecessária a produção da prova oral requerida.

Superadas as preliminares, passo à análise do mérito da controvérsia, que exige exame detalhado das circunstâncias fáticas e jurídicas que envolvem o

caso.

A controvérsia diz respeito à responsabilização da instituição financeira por transações realizadas via PIX pelo próprio correntista em sua conta corrente, supostamente induzido por terceiros que se fizeram passar por funcionários do banco, e à configuração de eventual falha na prestação do serviço bancário por ausência de bloqueio de operações que alegadamente fugiriam ao perfil do cliente.

A sentença recorrida fundamentou-se primordialmente na aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Contudo, tal entendimento não se amolda às particularidades do caso em análise, conforme demonstrarei através da análise pormenorizada dos elementos probatórios constantes dos autos e da correta aplicação dos princípios jurídicos aplicáveis à espécie.

O primeiro aspecto a ser considerado refere-se à inexistência de nexo causal entre qualquer conduta da instituição financeira apelante e os alegados danos experimentados pelo apelado.

As transações questionadas, conforme incontroverso nos autos e demonstrado pelos extratos bancários acostados, foram realizadas mediante a utilização das credenciais pessoais e intransferíveis do próprio correntista, incluindo senha pessoal e validação através de dispositivo de segurança previamente cadastrado.

O sistema de segurança da instituição financeira funcionou regularmente, autenticando as operações através dos mecanismos tecnológicos disponibilizados e validando cada transação mediante os protocolos estabelecidos. Não houve qualquer falha técnica, invasão de sistema ou irregularidade que pudesse ser imputada à esfera de responsabilidade da prestadora de serviços bancários.

A configuração da responsabilidade civil exige a presença de seus elementos essenciais, quais sejam, conduta, dano, nexo causal e, no caso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade subjetiva, culpa.

No presente caso, embora comprovada a transferência de recursos pelo apelado, verifica-se a ausência do nexo de causalidade entre qualquer conduta da instituição financeira e o resultado danoso, uma vez que este decorreu exclusivamente da conduta voluntária do próprio apelado ao fornecer suas credenciais bancárias a terceiros.

O artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor estabelece expressamente que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, hipótese que se verifica claramente no caso em análise.

A jurisprudência consolidada desta 18ª Câmara de Direito Privado tem se posicionado no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando as transações são realizadas voluntariamente pelo próprio correntista, ainda que induzido por terceiros, mediante utilização de suas credenciais pessoais.

Nesse sentido, destaco precedente recente desta Câmara:

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO (OLX) E PIX. Responsabilidade Civil. Autor vítima de engenharia social. Operações (empréstimos e transferências) realizadas voluntariamente pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e validação por biometria facial. Ausência de falha no sistema de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Caracterização de fortuito externo. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO" (TJSP, Apelação Cível 1016053-83.2025.8.26.0577, Relator Des. Wilson Julio Zanluqui, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 25/11/2025).

No mesmo sentido, outro julgado desta Câmara estabelece:

"Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – [...] Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta com subsequente transferência voluntária de quantias via PIX a terceiros que não o banco réu – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno'" (TJSP, Apelação Cível 1016634-74.2025.8.26.0100, Relator Des. Henrique Rodriguero Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 13/11/2025).

Outrossim, é fundamental destacar que não há comprovação sequer da alegada ligação telefônica que teria sido recebida pelo apelado.

O Boletim de Ocorrência apresentado constitui documento de natureza unilateral, elaborado exclusivamente com base nas declarações do próprio interessado, não possuindo força probatória quanto à veracidade dos fatos narrados, mas apenas quanto à comunicação destes à autoridade policial.

A ausência de outras provas que corroborem a versão apresentada pelo apelado fragiliza sobremaneira sua tese, especialmente considerando-se que as transações foram realizadas com observância de todos os protocolos de segurança estabelecidos pela instituição financeira.

O argumento utilizado pela sentença recorrida de que o apelado "não tinha histórico de transferências via PIX" não encontra respaldo nos elementos probatórios dos autos.

Conforme se verifica dos próprios extratos bancários apresentados, existem movimentações financeiras que demonstram familiaridade do correntista com operações bancárias eletrônicas, não se sustentando a alegação de total inexperiência com ferramentas digitais.

Igualmente não prospera o argumento de que as transações realizadas fogem ao "padrão" do correntista de forma a justificar a responsabilização da instituição financeira.

Se o próprio apelado admite ter realizado resgate de valor expressivo na mesma data das transações questionadas, é natural e esperado que seus limites de transações sejam compatíveis com tal movimentação financeira.

Não se pode exigir da instituição financeira que monitore subjetivamente o perfil psicológico de cada cliente ou que estabeleça limitações não contratualmente previstas, especialmente quando as operações são realizadas com as credenciais corretas e dentro dos limites previamente estabelecidos pelo próprio correntista.

Outro aspecto fundamental que deve ser considerado na análise do caso refere-se à qualificação acadêmica e profissional do apelado, circunstância que afasta completamente a presunção de hipervulnerabilidade que se pretendeu atribuir na sentença recorrida.

Contrariamente ao que se quis fazer crer no julgado de primeiro grau, o apelado não se enquadra no estereótipo de pessoa idosa vulnerável e desprovida de conhecimento técnico ou experiência administrativa.

A análise da documentação pública disponível revela tratar-se de pessoa com elevadíssima formação acadêmica e vasta experiência em cargos de gestão e liderança institucional, tendo exercido a função de Reitor de importantes instituições de ensino superior no país.

Conforme se extrai da justificativa do Projeto de Decreto Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo¹, disponível no portal oficial da instituição, o apelado figura como destacado educador e administrador acadêmico, tendo desenvolvido relevante carreira no ensino superior brasileiro.

A documentação oficial demonstra seu envolvimento em atividades de gestão educacional de alta complexidade, exigindo conhecimentos administrativos, financeiros e tecnológicos avançados, características incompatíveis com a alegada vulnerabilidade tecnológica sustentada na inicial. Sua trajetória profissional evidencia familiaridade com sistemas informatizados, ferramentas digitais e processos administrativos complexos, habilidades essenciais para o exercício de funções executivas em instituições de ensino superior.

Ademais, conforme informações disponibilizadas no portal oficial do UNASP - Centro Universitário Adventista de São Paulo², o apelado exerceu funções de liderança institucional que demandaram conhecimento profundo de gestão financeira, administrativa e tecnológica.

O exercício da reitoria de instituição de ensino superior envolve necessariamente o gerenciamento de orçamentos milionários, a supervisão de sistemas informatizados complexos, a tomada de decisões estratégicas envolvendo recursos financeiros expressivos e a utilização rotineira de ferramentas tecnológicas avançadas. Tais responsabilidades são absolutamente incompatíveis com a alegada inexperiência ou vulnerabilidade em operações bancárias digitais sustentada na petição inicial. As informações constantes do portal da Universidade Metodista³, que noticiou reuniões entre líderes de importantes instituições de ensino superior, incluindo Mackenzie e UNASP, reforçam o perfil de gestor experiente e tecnicamente capacitado do apelado.

O exercício de funções de representação institucional em nível nacional, envolvendo articulação com outras importantes universidades do país,

¹ Disponível em <https://www.saopaulo.sp.leg.br/iah/fulltext/justificativa/JPDL0006-2017.pdf>

² Disponível em <https://ministeriopastoral.com.br/conheca-o-unasp/>

³ Disponível em <http://portal.metodista.br/noticias/2017/junho/reitor-da-metodista-recebe-lideres-do-mackenzie-e-do-unasp>

pressupõe conhecimentos administrativos e tecnológicos avançados, além de familiaridade com ferramentas digitais modernas de comunicação e gestão.

A participação em eventos dessa natureza e magnitude evidencia pessoa habituada a lidar com questões complexas, dotada de conhecimento técnico e experiência administrativa que tornam implausível a alegação de que teria sido facilmente ludibriada por golpistas telefônicos.

Essa qualificação acadêmica e profissional diferenciada afasta por completo qualquer presunção de hipervulnerabilidade que poderia justificar tratamento jurídico especial ou aplicação de critérios de proteção mais rigorosos.

O apelado, pela sua formação e experiência profissional comprovadas, possuía plenas condições técnicas, intelectuais e práticas para compreender a natureza e as consequências de suas ações no ambiente bancário digital, bem como para avaliar a legitimidade de supostas comunicações telefônicas de funcionários bancários. Sua vasta experiência em gestão institucional e administração financeira torna inexplicável e imprudente a alegada condescendência com solicitações telefônicas para realização de operações bancárias de valores expressivos.

Vale ressaltar que supostamente o autor teria recebido uma ligação para confirmar uma suposta contratação de empréstimo no valor de R\$ 20.000,00 e que por segurança, seriam necessárias 3 operações via PIX para resolver a questão.

Nesse contexto, a situação narrada nos autos configura típico caso de fortuito externo, uma vez que o evento danoso decorreu de ação estranha à atividade da instituição financeira, perpetrada exclusivamente por terceiros, sem qualquer falha do sistema bancário.

A realização voluntária de transação com uso de credenciais pelo próprio correntista constitui fato superveniente que rompe definitivamente o nexo causal entre a conduta da prestadora de serviços e o resultado danoso experimentado.

Conforme estabelece o artigo 393 do Código Civil, "o devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se

expressamente não se houver por eles responsabilizado", princípio que se aplica integralmente ao caso em análise, não havendo previsão contratual específica de responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos decorrentes do fornecimento voluntário de credenciais pelo correntista a terceiros.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, invocada como fundamento da sentença recorrida, refere-se especificamente a situações de "fortuito interno", ou seja, eventos que, embora imprevisíveis, estão inseridos no risco da atividade empresarial desenvolvida pela instituição financeira.

No caso em análise, contudo, verifica-se inequívoca hipótese de fortuito externo, uma vez que a conduta fraudulenta de terceiros, aliada ao fornecimento voluntário e consciente de credenciais pelo próprio correntista dotado de elevada qualificação profissional, configura evento absolutamente estranho à atividade bancária regular.

A responsabilização da instituição financeira nas circunstâncias específicas dos autos implicaria na criação de responsabilidade objetiva absoluta e irrestrita, o que não encontra qualquer amparo no ordenamento jurídico pátrio, especialmente considerando-se que as transações foram realizadas com observância rigorosa de todos os protocolos de segurança estabelecidos e que o próprio beneficiário das operações possuía conhecimento técnico suficiente para avaliar a regularidade dos procedimentos solicitados.

Esta 18ª Câmara de Direito Privado tem entendimento consolidado e reiterado no sentido de que constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço a eventual análise do perfil do correntista, não constituindo obrigação legal que possa fundamentar responsabilização por danos.

Nesse sentido, destaco precedente desta Câmara:

"Declaratória de inexigibilidade e indenização – [...] Transações realizadas por meio de aparelho eletrônico habilitado junto ao banco, e com utilização das credenciais do cliente e fatores de segurança (login, senha/token) – Fato

incontroverso – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – [...] Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços" (TJSP, Apelação Cível 1012014-10.2024.8.26.0664, Relator Des. Henrique Rodriguero Clavasio, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 11/08/2025).

Outro julgado desta Câmara reforça o entendimento:

"Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferência via Pix – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – [...] Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem SMS, seguida de ligação fraudulenta com subsequente contratação de empréstimos e transferência voluntária de quantias a terceiros que não o banco réu – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno'" (TJSP, Apelação Cível 1004146-43.2024.8.26.0126, Relator Des. Henrique Rodriguero Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 13/10/2025).

Diante de todo o exposto, verifica-se que a sentença recorrida incidiu em manifesto equívoco ao responsabilizar a instituição financeira apelante por danos decorrentes exclusivamente da conduta voluntária do próprio apelado, que conscientemente forneceu suas credenciais bancárias a terceiros, possibilitando a realização das transações questionadas.

A elevadíssima formação acadêmica do apelado, sua vasta experiência profissional como Reitor de instituição de ensino superior e seu conhecimento técnico em gestão administrativa e financeira afastam completamente qualquer presunção de hipervulnerabilidade, demonstrando que possuía plenas condições intelectuais e técnicas para compreender a natureza e as consequências de suas ações, bem como para avaliar a legitimidade das solicitações que alega ter recebido.

A inexistência de nexo causal entre qualquer conduta da instituição financeira e os danos alegados, aliada à configuração de fortuito externo e à caracterização da culpa exclusiva da vítima, impõe a reforma integral da sentença recorrida.

Ante ao exposto, voto no sentido de DAR PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S.A., para reformar integralmente a sentença recorrida e julgar improcedente a ação.

Em razão da inversão do julgado, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, invertidos, e que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- o que, no caso concreto, foi devidamente observado.

Além disso, para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator