



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000151241

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013175-88.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado HERING STORE ÁGUAS CLARAS LTDA.

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, 27 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1013175-88.2025.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos – 1ª Vara Cível

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Hering Store Águas Claras Ltda.

Juiz de Primeiro Grau: Fabiano Mota Cardoso

VOTO nº 2.109

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. Procedência do pedido. Reforma.

Autora foi vítima de golpe do 'falso funcionário', que acarretou a transferência de saldo existente na conta bancária para estelionatários. Pretensão de reaver a importância. Impossibilidade.

Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Configuração de fortuito externo. Exclusão da responsabilidade objetiva do réu. Inexistência de falha na prestação dos serviços capaz de gerar responsabilização pelos prejuízos reclamados. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por Banco Bradesco S/A contra a r. sentença de fls. 230/234, que julgou procedente a ação de restituição de valores para condenar o réu ao pagamento de R\$ 80.026,75, a título de danos materiais.

Inconformado, apela o réu alegando, em síntese, que não lhe cabe fazer controle da movimentação financeira de seus clientes, o que é impossível e pode gerar constrangimentos. Afirma que houve culpa exclusiva da consumidora, pois não tem obrigação legal de consultar cada operação realizada por seus correntistas. Menciona que não há nenhuma prova de falha em seu sistema, inexistindo vazamento de informações pessoais ou bancárias. Salienta que as transações foram autorizadas com as credenciais do Sr. Fabio Neves Vaz de Lima, usuário: FNVDL00001, senha e dispositivo de segurança MTO-KEN, cadastrado em 17.05.2022, o qual possui perfil de acesso ao canal Net Empresa, e as transações foram autenticadas com o dispositivo de segurança. Esclarece que o cliente não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apontou nenhuma anormalidade durante seus acessos no período da contestação seja por carta de contestação, boletim de ocorrência ou formulário específico. Assevera que não há importância a ser restituída diante da ausência de ato ilícito de sua parte. Subsidiariamente, pede o reconhecimento da culpa concorrente, com restituição de apenas metade dos valores. Por fim, requer o provimento do recurso (fls. 242/256).

Regularmente processada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 266/276).

É o relatório.

O recurso merece provimento.

Segundo narra a inicial, a autora, ora apelada, foi informada que o réu, ora apelante, promoveu a migração de suas contas para uma agência situada em outro estado, na cidade de Poços de Caldas, Minas Gerais, em razão de mudança estrutural.

Após essa mudança, a apelada recebeu ligação de atendente representando o apelante, que estava de posse de todas as suas informações bancárias sigilosas, razão pela qual seguiu as suas orientações e acabou sendo vítima de fraude, que culminou com a retirada de R\$ 80.026,75 de sua conta bancária.

Com efeito, a relação jurídica travada entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo no que tange à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, nos termos dos arts. 4º, I, e 6º, VIII, do mesmo Codex.

Porém, a mesma norma estabelece causas excludentes de responsabilidade, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, tese que melhor se coaduna com a hipótese dos autos, já que não houve falha na prestação dos serviços, mas configuração de fortuito externo.

Isso porque é incontroverso que a apelada foi vítima de crime, tendo sido induzida a realizar procedimentos que permitiram o acesso de golpistas a sua conta bancária mantida junto ao apelante.

É dizer, houve culpa exclusiva da apelada, que seguiu as orientações dos fraudadores, daí porque não há falar em má prestação do serviço bancário, mas sim em conduta negligente, que, aliás, foi fundamental para a prática da fraude, incidindo a excludente prevista no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, ocorreu fortuito externo à atividade das instituições financeiras, sobre a qual não detém controle, de forma que se afasta a sua responsabilidade objetiva e a teoria do risco da atividade, não se amoldando ao disposto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No tocante à obrigatoriedade de análise do 'perfil' do correntista, é de rigor reconhecer que não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária e bloquear aquelas que não se adequem ao seu 'perfil', até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva.

Consequentemente, inexistente o ato ilícito necessário para a configuração do dever de indenizar por danos materiais.

No mesmo sentido é a jurisprudência desta Colenda Câmara:

“Indenização por danos materiais e morais – Conta bancária – Transações mediante fraude – ‘Golpe da Falsa Central de Atendimento’ – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Possibilidade de julgamento conforme o estado do processo. Indenização por danos materiais e morais – Conta bancária – Transações mediante fraude – ‘Golpe da Falsa Central de

Atendimento' – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade (singularidade) da questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela titular da conta que explicita assunção de risco – Execução de procedimentos, seguindo a instruções de suposto representante do réu – 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 – Suposto vazamento de dados sensíveis que não configura causa direta do dano – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Ausência de falha na prestação dos serviços – Sentença mantida – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1006554-09.2025.8.26.0405; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavísio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

“APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de procedência. Insurgência dos Réus. ACOLHIMENTO. Consumidora vítima do denominado 'golpe da falsa central' ou 'golpe do falso funcionário'. Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade, o que não ocorreu na hipótese. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que a conduta negligente da vítima foi causa suficiente para a consumação da fraude. Autora que, por ordens de terceiro fraudador, permitiu o acesso remoto ao seu aplicativo da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço dos Réus. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços dos Réus. SENTENÇA REFORMADA para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na inicial e, por consequência, inverter o ônus da sucumbência. RECURSOS PROVIDOS” (TJSP; Apelação Cível 1012156-82.2023.8.26.0006; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Em suma, o recurso do apelante deve ser acolhido para julgar improcedente a ação, invertendo-se a sucumbência para condenar a apelada no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

É como voto.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator