



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140344

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014041-75.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante JOELMA DOS SANTOS ALENCAR ROSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1014041-75.2025.8.26.0196

APELANTE: JOELMA DOS SANTOS ALENCAR ROSA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

ORIGEM: FORO DE FRANCA - 5ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). MILENA DE BARROS FERREIRA

VOTO Nº 4818

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Joelma dos Santos Alencar Rosa contra sentença que julgou improcedente ação de inexigibilidade de débito c/c danos morais contra Banco Bradesco S.A. A autora alegou responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança que permitiu fraude em sua conta, resultando em danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em analisar i) a responsabilidade do banco pelos prejuízos financeiros da autora e ii) a existência de dano moral.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A divergência entre as versões apresentadas pela autora na exordial e o boletim de ocorrência impede a inversão do ônus da prova.

4. O sistema de segurança do banco não foi violado. A fraude ocorreu devido ao fornecimento de dados pela autora a um terceiro, configurando culpa exclusiva da vítima, conforme artigo 14, § 3º, II, do CDC.

5. A falta de cuidados da autora com seus dados pessoais possibilitou o sucesso da fraude, com a contratação da cédula de crédito bancário de nº 530147362, no valor de R\$ 7.500,00.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 13% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada quando a fraude resulta de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. 2. A segurança do serviço

bancário não foi comprometida por falha do banco. 3. A autora forneceu seus dados ao estelionatário, motivo pelo qual deve suportar os prejuízos financeiros advindos de seu descuido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 373, I; art. 85, § 11º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023.

TJSP, Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **JOELMA DOS SANTOS ALENCAR ROSA**, contra a r. sentença de fls. 152/156, cujo relatório se adota, nos autos da ação de inexigibilidade de débito c/c danos morais, ajuizada em desfavor de **BANCO BRADESCO S.A**, que julgou a demanda improcedente e condenou a autora em sucumbência de 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Sustenta a autora, em síntese, que a responsabilidade do réu é objetiva; fortuito interno; falha de segurança, pois o banco permitiu ao estelionatário que invadissem sua conta; dano material e moral.

Contrarrazões apresentadas (fls. 170/195).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de golpe da falsa central que gerou danos financeiros na conta bancária da autora.

Nota-se que o relato da inicial diverge bastante daquele



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentado no boletim de ocorrência.

Informa a autora que, no dia 30/04/2025, recebeu ligação para confirmar uma compra feita em seu cartão. Como não reconheceu, fez reclamação junto a um suposto preposto do réu. Mais tarde, descobriu que na realidade era um estelionatário se passando por funcionário da instituição. Afirma que o fraudador conseguiu acessar o aplicativo de banco da autora e realizar a contratação da cédula de crédito bancário de nº 530147362, no valor de R\$ 7.500,00, a ser paga em 24 parcelas de R\$ 1.185,31 (fls. 16/24). Ao final, pugnou somente pela declaração de inexigibilidade do empréstimo tomado em seu nome.

No entanto, a autora declara em seu boletim de ocorrência que forneceu dados sigilosos ao fraudador, como: nome completo, data de nascimento, dados do cartão bancário, incluindo o código de segurança. Além disso, seguiu os procedimentos indicados por telefone (fls. 13/15).

O réu contestou a demanda e defendeu a regularidade das operações; arguiu culpa exclusiva da vítima e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência dos pedidos.

Somente a autora apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros da autora, bem como a existência de dano moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A divergência das versões apresentadas pela autora, na exordial e no boletim de ocorrência, indicam ausência de verossimilhança e impedem a inversão do ônus da prova. Nesse prisma, cabia à autora comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Verifica-se que o sistema de segurança do requerido não foi violado. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. O fornecimento de dados pessoais e bancários ao estelionatário, informado no boletim de ocorrência, possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário.

Outrossim, o perfil de consumo da autora é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. A própria autora forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiro desconhecido, o que afasta a responsabilidade do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

No caso, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado.

Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora ao fornecer seus dados ao estelionatário.

Como destacado na sentença (fls. 152/156):

“Conforme se extrai da própria narrativa inicial e dos documentos juntados, a autora, embora iludida por um estelionatário, seguiu ativamente as instruções dos fraudadores. As provas apresentadas pelo réu demonstram, de forma robusta, que as operações contestadas foram validadas mediante a utilização de credenciais estritamente pessoais da autora. O Banco Bradesco comprovou, por meio de logs de acesso e contratação, que o empréstimo nº 530147362 foi contratado via Internet Banking em 30/04/2025, e validado por Mobile Token. O valor de R\$ 7.500,00 foi devidamente creditado na conta de titularidade da requerente na mesma data, elevando seu saldo. A partir do momento em que o valor ingressou em sua esfera de disponibilidade, a responsabilidade pela sua destinação era da correntista.

Tal cenário evidencia que o evento danoso não decorreu de falha ou vulnerabilidade intrínseca aos sistemas de segurança do banco, mas da ação de um terceiro fraudador, conjugada com a conduta da própria autora, que, lamentavelmente, não adotou as cautelas mínimas esperadas, fornecendo dados e acesso à sua conta. Os registros de acesso (logs) demonstraram que os sistemas de segurança do banco funcionaram a contento, validando as credenciais de acesso da cliente, o que afasta a tese de falha na prestação do serviço.

A colaboração, ainda que involuntária, da vítima na consecução da fraude, quebra o nexo de causalidade entre o dano e a atividade da instituição financeira, configurando a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. O réu reforça, ainda, que a autora não utilizou os canais de reclamação do banco para reportar a suposta fraude de forma oportuna, e a comunicação inicial da suposta fraude só ocorreu judicialmente.”

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da

falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking ." (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. "Golpe da falsa central de atendimento". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000342-77.2025.8.26.0564; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026)

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR