



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000135314**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014086-34.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante WELLIGTON COSME DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1014086-34.2025.8.26.0405

Apelante: Welligton Cosme da Silva

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Osasco

Juiz(a): Maria Helena Steffen Toniolo Bueno

Voto nº 13512

**Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO”). TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELO PRÓPRIO CORRENTISTA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. FORTUITO EXTERNO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

Apelação interposta pelo autor em ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, na qual sustenta ter sido vítima de fraude telefônica, consistente em ligação de terceiro que se passou por gerente da instituição financeira, induzindo-o à realização de duas transferências via PIX sob o pretexto de bloqueio de tentativa de invasão à sua conta, pleiteando a condenação do banco à restituição dos valores transferidos e ao pagamento de indenização por danos morais. A sentença julgou improcedentes os pedidos.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em: (i) definir se a instituição financeira deve responder objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro mediante ligação telefônica; e (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar por danos



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PODER JUDICIÁRIO

### São Paulo

materiais e morais.

### III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno.

Contudo, o evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a parte Autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira.

As transferências foram realizadas após o autor aceitar o acesso a atualização do sistema, após acreditar em ligação telefônica de número desconhecido, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

Não há prova de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável à instituição financeira, de modo que o nexos causal entre a conduta do banco e o dano não se configura.

Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, afasta-se a responsabilidade civil do banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 2. A ocorrência de golpe telefônico, sem indícios de irregularidade no sistema bancário, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 3. Configura culpa exclusiva da vítima o ato de realizar atualização sistêmica a pedido de terceiro desconhecido, sem verificação da autenticidade da comunicação.

#### **Dispositivos relevantes citados:**

CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, e 98, §§2º e 3º.

#### **Jurisprudência relevante citada:**

TJSP, Apelação Cível n. 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

05/03/2024;

TJSP, Apelação Cível n. 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024;

TJSP, Apelação Cível n. 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 05/08/2025;

TJSP, Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

Vistos.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulado com indenização por danos morais proposta por WELLIGTON COSME DA SILVA em face de BANCO BRADESCO S.A.

A sentença (fls. 191/195) julgou improcedente a demanda, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto JULGO IMPROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial, em relação ao Banco Bradesco S/A, resolvendo o processo com julgamento de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. Condeno a autora a pagar as custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios em favor dos advogados da requerida, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade de justiça de que é beneficiária a autora.*”

O autor interpôs recurso de apelação (fls. 199/208). Sustenta, em síntese, que foi vítima de fraude bancária, uma vez que foi induzido por indivíduo que se apresentou como gerente da instituição financeira a realizar duas transferências via PIX, totalizando R\$ 22.500,00, sob o falso pretexto de proteger sua conta contra suposta invasão. Alega tratar-se de hipótese de fortuito interno, tendo em vista a falha do banco no dever de segurança que lhe incumbe. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença, a fim de que seja dado



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

provimento ao recurso para condenar a instituição financeira à restituição integral dos valores indevidamente transferidos, devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, em montante compatível com a gravidade do ocorrido.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 212/221 pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com ausência de preparo em razão da concessão de gratuidade judiciária.

**É o relatório.**

**Fundamento e voto.**

O recurso não comporta provimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pelo autor.

Consta dos autos que o requerente recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se apresentou como gerente do Banco Bradesco, informando que estariam tentando fraudar sua conta bancária. Conforme alegado na petição inicial e descrito no boletim de ocorrência (fls. 17/18), a abordagem teria induzido o autor a fazer transações nos valores de R\$ 7.500,00 e R\$ 15.000,00 para congelar a tentativa de fraude alegada.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, 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.

No caso dos autos, contudo, o banco-réu se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a parte autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligação de número desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário do banco, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Nesse sentido, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período, a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante etc.

Contudo, o que se observa no caso em exame é que as transações realizadas não alcançaram o patamar de excepcionalidade necessário para configurar operação fora do perfil transacional de modo a atrair a atenção dos mecanismos de segurança do banco.

Portanto, não é possível reconhecer que houve falha no serviço, pois a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação realizada através de aplicativo



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

bancário instalado em aparelho do correntista, devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em tokens, senhas etc. E no caso em exame também não restaram evidenciados elementos que indicassem o efetivo vazamento de dados do autor por parte do réu, a ensejar a responsabilização deste.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva do autor e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não do banco. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexos causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do banco, comissiva ou omissiva, possui nexos de causalidade com os danos sofridos pelo autor, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual não deve ser reformada a r. sentença.

Trata-se no caso de verdadeiro fortuito externo, configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça é determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Nesse mesmo sentido:

*“APELAÇÃO "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" Golpe da falsa central de atendimento Sentença de improcedência Insurgência recursal da autora Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora Desídia da autora - Ausência de falha no serviço*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*bancário Culpa exclusiva da vítima Danos morais e matérias não caracterizados Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)”;*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irreais - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)”;*

*“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre o autor e as instituições*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025)”;*

*“CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DO FALSO GERENTE”). RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DESPROVIDO RECURSO DA AUTORA. PARCIALMENTE CONHECIDO O RECURSO DO RÉU E, NESTA EXTENSÃO, PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais proposta por correntista contra instituição financeira, em razão de transferências e contratações de crédito realizadas mediante fraude praticada por terceiros que se passaram por funcionários do banco. Sentença de parcial procedência que constatou falha bancária em apenas uma das operações (realizada dentro do guichê de atendimento da agência), condenando o réu à restituição da quantia de R\$ 65.000,00. Apela a autora buscando a reforma da sentença para também obter a declaração de inexistência de todas as operações e as respectivas restituições. Apela o réu, visando a reforma da sentença quanto à devolução do*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

valor e à sucumbência. II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário em relação a todas as operações questionadas; (ii) verificar se cabe indenização por danos morais e (iii) analisar a correção da distribuição dos ônus sucumbenciais e dos honorários advocatícios.* III. *RAZÕES DE DECIDIR 3. Golpes praticados por terceiros que fingem ser funcionários bancários e conseguem induzir suas vítimas constituem, em regra, fortuito externo que rompe o nexo causal entre a responsabilidade do banco e o prejuízo causado, quando demonstrada a ausência de falha do banco e a atuação do consumidor para o evento danoso.* II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização por prejuízos decorrentes do golpe.* III. *RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco.* 4. *Se foi a própria autora que seguiu as orientações do falsário, realizou as movimentações, inseriu a sua senha e ainda foi pessoalmente à agência para efetuar uma delas, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações.* 5. *Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco.* 6. *Ausência de interesse recursal do requerido quanto à condenação por dano moral e à revogação da tutela provisória, uma vez que não constam da sentença.* IV. *DISPOSITIVO E TESE 7. Desprovido o recurso da autora. Parcialmente conhecido o recurso do requerido e, nesta extensão, provido para rejeitar integralmente os pedidos iniciais e afastar as condenações. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023. (TJSP; Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Bonito - Vara Única; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)”.*

Diante de todo o exposto, não se verifica a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela instituição financeira ré, tampouco a existência de nexo de causalidade entre sua conduta e os prejuízos suportados pelo autor. Restou demonstrado que as transferências foram realizadas voluntariamente pelo próprio correntista, a partir de dispositivo pessoal e mediante utilização regular de senhas e mecanismos de autenticação, inexistindo qualquer anormalidade capaz de caracterizar operação fora do perfil transacional ou de acionar os sistemas de segurança do banco.

Ausente, portanto, ato ilícito imputável ao réu, inexistente fundamento jurídico para a restituição dos valores transferidos, bem como para a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, o caso é de improvimento do recurso, com manutenção da sentença.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator