



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000056795

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014097-91.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante PEDRO DIAS ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 12.885

APELAÇÃO Nº: 1014097-91.2024.8.26.0019

COMARCA: AMERICANA

APELANTE: PEDRO DIAS ALVES

APELADO(A): BANCO BRADESCO S/A

JUIZ(A) DE DIREITO: FÁBIO RODRIGUES FAZUOLI

Ação anulatória de negócio jurídico por vício de vontade c/c restituição de valores e danos morais. Golpe. Alegação do autor de que recebeu uma ligação de um suposto funcionário do banco informando sobre a clonagem do seu cartão e a tentativa de realização e empréstimo, tendo sido orientado sobre a necessidade de atualização no sistema bancário. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. O apelante efetuou transferências para pessoas desconhecidas, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das informações repassadas. Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 298/305, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação anulatória de negócio jurídico por vício de vontade cumulada com restituição de valores e danos morais ajuizada por Pedro Dias Alves em face de Banco Bradesco S/A, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a gratuidade processual.

O autor apela a fls. 308/314 sustentando falha na prestação de serviço do banco, que não agiu com a diligência necessária para evitar a fraude. Alega que a sequência de transações suspeitas, num curto espaço de tempo e em valores significativos, deveria ter ativado os mecanismos de segurança do banco, como o bloqueio preventivo das operações ou a comunicação imediata ao cliente para confirmação. Argumenta que não está configurada a culpa exclusiva da vítima. Defende a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova. Diz que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo apelado. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 321/342.

É o relatório.

O apelante ajuizou ação relatando que recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do apelado, munido dos seus dados bancários e pessoais, informando sobre uma suposta clonagem do seu cartão e tentativa de empréstimo, bem como sobre a necessidade de atualização do sistema bancário. Busca a reparação dos danos morais e materiais sofridos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Induidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da parte autora frente à estrutura técnica e financeira dos réus. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço.

Depreende-se do conjunto probatório constante dos autos que está configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

Pode-se observar do boletim de ocorrência de fls. 29/31 que o apelante relata que ele mesmo fez as transferências contestadas, demonstrando que não houve invasão na sua conta, afastando a alegação de falha na prestação do serviço do banco.

Verifica-se, assim, que não houve qualquer participação do réu nos fatos relatados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As transações bancárias foram efetivadas de forma voluntária pelo apelante, que deixou de tomar a cautela esperada. Cabia a ele confirmar a veracidade das informações repassadas. Ademais, pode-se observar que beneficiaram terceiros desconhecidos.

Diante disso, não há como imputar qualquer responsabilidade ao apelado, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II do CDC, tratando-se de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a pretensão indenizatória. Diante da ausência de falha na prestação do serviço, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Em casos semelhantes já se pronunciou este Col. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – DANO MATERIAL E DANO MORAL – GOLPE BANCÁRIO – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - Pretensão de reforma da r.sentença de improcedência da demanda – Alegação de que o réu é responsável pelo golpe aplicado, devendo reparar os prejuízos decorrentes da transferência realizada em favor dos golpistas – Descabimento - Hipótese em que não há nexos de causalidade entre a prestação do serviço e a ocorrência do dano – Ausência de elementos de convicção mínimos que caracterizem a responsabilidade do réu – Contato realizado pelos golpistas que, aparentemente, foi aleatório e genérico – Culpa exclusiva da vítima que, ludibriada, realizou voluntariamente a operação em benefício de terceiros –

Fato de terceiro e fortuito externo também configurados – Sentença de improcedência mantida – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1024312-08.2023.8.26.0005; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024).

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não configurada. Culpa exclusiva da vítima. Recurso não provido. I. Caso em exame Recurso interposto pela autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiro, realizados após golpe sofrido via SMS. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelos depósitos realizados após o golpe. III. Razões de decidir 3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário. 4. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP. 5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a

culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar transações." V. Honorários recursais 7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564. (TJSP; Apelação Cível 1000949-37.2024.8.26.0108; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

*Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, telefonando para o número indicado no texto – Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços requeridos, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados pessoais, permitindo acesso remoto em seu aparelho celular, abrindo conta em outra instituição financeira, contratando empréstimo e transferindo valores a terceiros – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com o mínimo de cautela, deixando e confirmar as informações repassadas – Falha na prestação do serviço dos Bancos réus não demonstrada – Rompimento do nexos causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar dos Bancos réus – Sentença mantida –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso negado.*

(TJSP; Apelação Cível
1032647-22.2023.8.26.0100; Relator
(a): Francisco Giaquinto; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro Central Cível - 23ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 19/06/2024; Data
de Registro: 20/06/2024).

ACÇÃO DECLARATÓRIA C.C.
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL
E MATERIAL. Golpe da falsa "Central
de Atendimento" ou "Falso
Funcionário". Transferências via Pix,
para o fim de cancelar suposta compra,
em valor total superior e para pessoas
físicas desconhecidas. Falha na prestação
de serviços da instituição financeira não
configurada. Golpe dependeu de atuação
única e exclusiva da vítima, que seguiu
orientação de suposto funcionário do
banco réu, fora do horário bancário, em
pleno sábado. Excludente de
responsabilidade prevista no art. 14, § 3º,
II, do CDC. Dano moral não
caracterizado. Sentença mantida e
confirmada nos termos do art. 252 do
RITJSP. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível
1009642-32.2023.8.26.0597; Relator
(a): Flávio Cunha da Silva; Órgão
Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 07/08/2024; Data
de Registro: 08/08/2024).

Assim, a r. sentença não merece reparo

algum.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste

Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios
para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos
legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA
Relator

F