



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000251144

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014580-10.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante MARIA AMÉLIA VIEIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 23 de março de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1014580-10.2025.8.26.0562

Apelante Maria Amélia Vieira dos Santos (Justiça Gratuita)

Apelado Banco Bradesco S/A

Comarca Santos – 9ª Vara Cível

Voto nº 52825

Apelação – Ação declaratória c/c indenizatória – Contratos bancários – Transações não reconhecidas – Empréstimo, PIX e compras com cartão de crédito (digital) – Responsabilidade da instituição financeira – 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, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – 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 – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – “*Golpe da portabilidade ou do refinanciamento*” – Descumprimento do dever de cautela pela titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva – Excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 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 – Operações que não fogem do perfil de consumo da correntista – Eventual análise do perfil, ademais, que configuraria mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017.
Recurso não provido.

Vistos,

A r. sentença de fls. 280/4 julgou “*improcedente a pretensão (...), declarando extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC*”, condenada “*a autora-sucumbente ao pagamento*”

de eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono da parte ré, arbitrados em 10% do valor da causa”, ressalvada a gratuidade de justiça.

Apela a parte autora (fls. 287/94) sustentando, em síntese, que teria recebido ligação de funcionários do BANCO INBURSA oferecendo o refinanciamento ou a portabilidade de todos seus empréstimos para a referida instituição financeira; que, após o repasse de *selfie*, documentos e informações da conta para depósito do troco disponibilizado, fraudadores teriam acessado sua conta BRADESCO para a realização das transações ora impugnadas; insiste que não foram fornecidos os dados de acesso à sua conta, tratando-se de invasão ao sistema do réu, evidenciando o defeito na prestação de serviços; defende que o réu responde objetivamente pelos danos causados; e que, diante da relação de consumo, possível a inversão do ônus probatório, de modo que cabia ao réu a prova da regularidade das operações indicadas, o que não se vislumbra nos autos; pede, então, que seja dado provimento ao recurso, julgada procedente a demanda, com a inversão do ônus sucumbencial.

Processado e respondido o recurso (fls. 299/318), vieram os autos ao Tribunal e, após, a esta Câmara.

É o relatório.

Como ressaltado pelo Juízo 'a quo': “*Narra a autora que, sendo aposentada por invalidez e correntista do banco réu há mais de 15 anos, foi vítima de fraude após contato telefônico com suposta funcionária do BANCO INBURSA, que lhe ofereceu refinanciamento de empréstimos; após fornecer documentos e dados pessoais, a autora alega que foi surpreendida com a contratação de empréstimo no valor de R\$ 6.226,50 e transferência via PIX de R\$ 7.200,00 para pessoa desconhecida (KAUÊ DE SOUZA GOMES); além disso, foram realizadas compras indevidas com seu cartão de crédito nas CASAS BAHIA, totalizando R\$ 8.394,00; (...) ao final, requer a procedência dos pedidos para (I) cancelar as compras do cartão feitas junto às CASAS BAHIA, cessando os descontos; (II) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano material no valor de R\$ 1.965,52, correspondente às parcelas das compras no cartão e parcelas dos empréstimos consignados, sem prejuízo das parcelas que se vencerem até a cessação dos descontos; (III) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 14.834,28” (fls. 280).*

Sem razão a autora, contudo.

Com efeito, a despeito das alegações expostas, verifica-se dos autos que a parte autora não impugna satisfatoriamente as constatações do réu, no sentido de que o empréstimo, PIX e compras com cartão de crédito (digital) foram realizados através de *login*, senha pessoal e intransferível, e com validação de fatores de autenticação, observado que as alegações da autora, relacionadas ao desconhecimento das operações, carecem de verossimilhança ou demonstração mínima (superada, assim, eventual possibilidade de inversão do ônus probatório),

não tendo a parte autora se desincumbido do ônus a que refere o artigo 373, inciso I, do CPC.

Nesse cenário, não há falar-se em responsabilidade civil do réu, vez que, pela narrativa constante da exordial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata culpa exclusiva da própria vítima (e de terceiros), não se vislumbrando falha na prestação de serviços pelo réu, sendo certo que eventual atuação de fraudadores ou estelionatários, nesse contexto (permissão ou facilitação pela parte autora de acesso à conta/plataforma), configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira envolvida, consoante leitura *a contrario sensu* da Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

De outro lado, também não há nexos causal entre a conduta do réu e o resultado da ação danosa de terceiros, e isso porque, nos casos como o presente, é necessário que fique estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não resta evidente *in casu*, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram sem o comprometimento do sistema de segurança do réu (repita-se, o empréstimo, PIX e compras com cartão de crédito digital foram realizados com *login*, senha e fatores de autenticação), caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que o réu não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluem a responsabilidade objetiva.

Considerando, assim, que as transações foram realizadas mediante senha, com validação de *login* e fatores de autenticação, dizendo respeito a pretensão, sobretudo, à indenização – danos materiais e morais – por fraude, quanto à responsabilidade do réu, forçosa a observância da regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do réu pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta, *fato do serviço* e *vício do serviço* (vide: artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do réu, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a autora, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do parágrafo único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviços, que a responsabilidade da fornecedora é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ (inaplicável ao caso, conforme destacado acima, por se tratar de fortuito externo).

Então, e como limitada a responsabilidade do réu, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do banco e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilização sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ou seja, no caso, a conduta desviada do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que teria se vinculado o banco, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível.

E, em relação a isso, quanto à conduta do réu, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, *fortuito interno*, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, anotada a regra do artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria da usuária do serviço em ação estranha à atividade da instituição financeira.

Confira-se a diferenciação do *fortuito interno* do externo feita por Sérgio Cavalieri: “*Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º, I).*” (in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Atlas, 2008, p. 256/7).

No caso, tem-se como fato da causa que tudo o quanto narrado teria ocorrido para além do âmbito de atuação do réu, posto que, como confessado na própria inicial, houve a fragilização do sistema de segurança pela autora (vítima do “*golpe da portabilidade ou do refinanciamento*”), viabilizando, assim, a atuação fraudulenta de terceiros, reafirmada a natureza das operações questionadas, com a digitação de *login*, senha e validação através de fatores de autenticação.

Nota-se, ainda, que a narrativa autoral é desprovida de

verossimilhança mínima, porquanto inexistem nos autos cópia de boletim de ocorrência lavrado de forma contemporânea aos eventos (ou justificativa idônea para sua ausência), não há qualquer comprovação de acionamento do *Mecanismo Especial de Devolução* (MED) do PIX, previsto na regulamentação do Banco Central para hipóteses de suspeita de fraude, e tampouco resta demonstrada a abertura do procedimento de *chargeback* para a contestação das compras realizadas com o cartão de crédito (digital), providências que seriam ordinárias/esperadas, diante da suposta gravidade retratada.

Some-se a isso a incoerência interna do relato, pois, além da existência de saldo positivo após as transações (fls. 24) – o que foge do *modus operandi* de golpes eletrônicos –, a autora alega não ter fornecido informações de acesso, mas admite ter enviado *selfie*, documentos pessoais e dados bancários a terceiros (supostos funcionários do BANCO INBURSA), circunstâncias que fragilizam as teses autorais, e impedem a formação de juízo positivo quanto à probabilidade do direito.

Como também destacado na r. sentença recorrida: “*Não foi demonstrado o nexo de causalidade entre o evento danoso, que ensejou na realização dos contratos e a transferência via PIX, e o banco-réu. Não obstante, a requerente salienta que, espontaneamente, entregou seus documentos e dados pessoais ao golpista via ligação. Sendo assim, o ato realizado pela parte autora foi fundamental para a concretização dos empréstimos e PIX. Deste modo, a parte ré foi acionada apenas depois do golpe, com o qual a autora nitidamente cooperou. A transação foi realizada de forma voluntária, com uso regular dos mecanismos de segurança presentes em quaisquer transações desta natureza, sem que houvesse falhas no sistema de segurança do banco, visto que a autora forneceu os dados digitais necessários. Ressalte-se que a própria autora reconhece que a interlocutora que a levou à fraude disse ser funcionária de instituição financeira diversa do réu – BANCO INBURSA. Não bastasse, a autora efetuou a operação de validação em duas oportunidades, em dias distintos, chegando a receber parte do crédito prometido. Assim, não vislumbro falha do réu, sendo certo que a autora apenas comunicou o ocorrido à familiares depois de concluir as operações bancárias.*” (fls. 282/3).

Então, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pela autora, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade, qual seja, culpa exclusiva da vítima, por conta de conduta pessoal e voluntária, limitando a responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta – *fato do serviço*, artigo 14 do CDC e *vício do serviço*, artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo a parte autora, por ato próprio e voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do réu, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo à autora buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano, com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Nesse contexto, oportuna a transcrição do entendimento

fixado pelo C. STJ quanto à matéria (fortuito externo), em sua Jurisprudência em Teses: “Edição n. 161 – Direito do Consumidor V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”.

No mesmo sentido, precedentes deste E. Tribunal: “AÇÃO INDENIZATÓRIA. Transferência bancária por PIX contestada pela parte autora. Sentença de procedência parcial, reconhecendo a culpa concorrente e determinando que a parte ré restitua metade do valor descontado a esse título, indeferida a indenização por danos morais. Irresignação de ambas as partes. Cabimento apenas do apelo do banco, no mérito. Impertinente a preliminar suscitada pelo réu de incongruência entre o dispositivo da r. sentença e a sua fundamentação. D. Juízo de origem que deixou expressamente consignado que a condenação deve se dar à metade do valor indicado na petição inicial. Afastada igualmente a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária, a quem é imputada falha na prestação de serviços. Pertinência subjetiva caracterizada. O CDC é aplicável à hipótese em exame. Incabível, porém, a inversão do ônus da prova, tendo em vista a ausência de verossimilhança das alegações da parte autora. Conjunto probatório dos autos que demonstra não ter restado evidenciada a falha na prestação de serviço do requerido, mas, sim, a negligência e a culpa exclusiva da própria correntista. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Sociedade civil requerente que, confessadamente, forneceu senha da conta bancária de sua titularidade, pessoal e intransferível, a terceiro, ainda que de sua confiança, não se podendo afirmar, com segurança, portanto, que o PIX não tenha sido realizado por quem detinha o acesso à conta. Afastada a responsabilidade do banco pela metade do valor das operações impugnadas. Autora que deve responder pela integralidade dos danos, de modo que prejudicada sua insurgência recursal a respeito. Sentença reformada. Ação julgada improcedente, distribuídos os ônus de sucumbência exclusivamente em desfavor da autora. Recurso da parte ré provido, afastadas as preliminares, e prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1007521-97.2021.8.26.0048; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2022; Data de Registro: 31/08/2022).

“INDENIZAÇÃO. Transferência bancária via pix não reconhecida pela correntista. Caso em que, apesar de não constar na inicial, no boletim de ocorrência juntado aos autos a autora confirma que seguiu as orientações do estelionatário, de "entrar no pix e digitar o CPF do fraudador" e que,

após realizar a transferência, desconfiou e ligou na agência, quando descobriu que tinha caído em um golpe. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco. Pretensão indenizatória indevida. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO e NÃO CONHECIDO O DA AUTORA, por prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1038568-73.2021.8.26.0506; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 02/08/2022).

No mais, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação do réu não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil da autora, visto que – além das operações estarem dentro de seus hábitos de consumo, conforme extratos de fls. 22/35 – a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil do cliente implica prestação de serviço e, portanto, custos ao prestador.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de modo que, se a análise de transações a partir do perfil do correntista não está nos limites do vínculo a que teria se obrigado o réu, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar o cliente na prática de suas transações, não significando obrigar o prestador a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites para as transferências, não se pode exigir do réu a verificação quanto ao enquadramento das operações no perfil de gastos do correntista, vez que o estabelecimento de limitações diárias para movimentações por sistema eletrônico constitui prévia autorização à instituição financeira para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

A propósito: “Há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.” (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do réu foi elidida, pela culpa exclusiva da vítima, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços e, por isso, tampouco em inexigibilidade dos valores e condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos danos (materiais e morais) resultantes dos eventos suscitados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, fica mantida a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), ora adotados em complemento aos do presente voto, impondo-se a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais anteriormente arbitrados para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, ressalvada a gratuidade de justiça (artigo 98, §3º, do CPC).

Recurso não provido.

Des. Henrique Rodrighero Clavasio
Relator