



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201965

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015390-68.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante CLENILCE SILVA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 445

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1015390-68.2025.8.26.0405

COMARCA: MOTE MOR

APELANTE(S): BANCO BRADESCO S.A. e CLENILCE SILVA COSTA

APELADO(S): BANCO BRADESCO S.A. e CLENILCE SILVA COSTA

JUIZ (A) SENTENCIANTE: LIEGE GUELDINI DE MORAES

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DO WHATSAPP. GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR VIZINHA E DEPOIS POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. MOVIMENTAÇÃO VIA PIX REALIZADA PELA PARTE. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO DO BANCO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.

I. CASO EM EXAME:

1. A autora alega de ter sido surpreendida com a retirada indevida de valores de sua conta poupança, cujas transações ocorreram mediante a realização de um PIX no valor de R\$ 10.000,00 e o pagamento de um boleto no valor de R\$ 9.647,00, as quais estavam ligadas à mesma pessoa, de nome "Willian Nunes de Oliveira", e que recebeu a devolução parcial de R\$ 1.475,13. Aponta a responsabilidade objetiva do réu por falha no dever de segurança inerente às operações bancárias, pois as transações eram atípicas para o seu perfil de consumo, o que deveria ter levado ao bloqueio automático. A autora pleiteou a declaração de inexistência dos débitos e a condenação do réu ao ressarcimento em dobro e pagamento por danos morais. A sentença julgou parcialmente procedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em analisar: i) comprovação de falha na prestação do serviço; ii) excludente de responsabilidade civil; iii) existência de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

4. O réu comprovou que a fraude decorreu por culpa

exclusiva da autora, se desincumbindo de seu ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes.

5. O evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira. A transferência via PIX e o pagamento do boleto foram realizados após a autora acreditar que falava, primeiramente, com sua vizinha e depois com funcionário do banco, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

6. As transações não podem ser consideradas anômalas ou mesmo fora do perfil da requerente diante do elevado saldo que mantinha em conta poupança.

7. O réu acionou o Mecanismo Especial de Devolução regulamentado pelo Banco Central, ainda que sem sucesso no resgate de valores por falta de saldo na conta destinatária.

8. Aplicação da excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

8. Recurso do réu provido e da autora prejudicado.

Dispositivos relevantes citados:

CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, 6º, 14, §3º, II e 29; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º e 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas n. 297 e 479.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 140/146, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

"Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: CONDENAR o banco requerido ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 18.171,87 (dezoito mil, cento e setenta e um Reais e oitenta e sete Centavos), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data da subtração indevida (março/2025) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Diante da sucumbência

recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Condeno o banco requerido ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor total da condenação (danos materiais), e a autora ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor dos pedidos rejeitados, observada a gratuidade processual que lhe foi deferida.”.

O réu apela objetivando a integral reforma da sentença sustentando, em resumo: a) impossibilidade de condenação por ausência de culpa; b) excludente de responsabilidade civil, pois as transações foram realizadas por autorização por senha e apresentação de chave de segurança; c) regularidade das transações realizadas perante o banco, inexistência de falha no sistema de segurança e as despesas contestadas não destoam das operações realizadas pelo cliente (fls. 150/159).

A autora busca a reforma parcial da sentença sustentando, em resumo, cabimento da repetição de indébito e de indenização por danos morais (163/167).

Recursos regularmente processados, com contrarrazões (fls. 172/175 e 176/182).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, do preparo realizado pelo réu (fls. 160/161) e da isenção do preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 58) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

O recurso do réu comporta provimento à improcedência da ação, sempre respeitado o entendimento do MM Juízo *a quo*.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às

instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia ao réu comprovar a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fez, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A autora afirmou na inicial que as transações ocorreram mediante a realização de um PIX no valor de R\$ 10.000,00 e o pagamento de um boleto no valor de R\$ 9.647,00, as quais estavam ligadas à mesma pessoa, de nome "Willian Nunes de Oliveira", e que recebeu a devolução parcial de R\$ 1.475,13.

No boletim de ocorrência em 20/02/2025 a autora informou o seguinte: “... recebeu mensagem de uma pessoa que acreditou ser sua vizinha, a qual solicitou R\$ 100,00 (Cem reais) emprestado e nesse sentido, efetuou uma transferência via PIX. Naquela ocasião tal vizinha solicitou mais dinheiro e desconfiada foi até a casa de tal vizinha, a qual disse que não pediu dinheiro algum que seu WhatsApp havia sido clonado. Ao retornar para casa recebeu uma ligação de um desconhecido que acreditou ser do Banco Bradesco, e que tal pessoa disse que a declarante havia caído no golpe e acreditando ser do caso de sua vizinha deixou ser orientada por tal pessoa, a qual enganou a declarante e novamente efetuou outro Pix no valor de R\$10.000,00 (Dez mil reais) para Willian Nunes de Oliveira.” (fls. 14).

Posteriormente, em 07/05/2025, houve outra versão “Versionamento realizado pelo comparecimento da vítima a esta Unidade Policial, informando que não realizou o PIX no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) enviado para Wilian Nunes de Oliveira, bem como desconhece o pagamento de boleto na sua conta no valor de R\$ 9.647,00 (nove mil, seiscentos e quarenta e sete reais) em 18/02/2025. A vítima informa que tais operações foram realizadas em sua conta após receber uma ligação e que não sabem como as transações foram realizadas.” (fls. 14).

A matéria exige uma análise mais aprofundada que

harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de 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.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou

improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.". Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido da autora, que, ao receber ligação de número desconhecido, acreditou que falava primeiramente com sua vizinha que pedia empréstimo e depois com o funcionário do banco, sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levada pelos criminosos a efetivar pessoalmente o PIX e o pagamento do boleto, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

É relevante observar: a) as transações não podem ser consideradas anômalas ou mesmo fora do perfil da requerente, que na data dos fatos, a saber, 18 de fevereiro de 2025, apresentava em conta poupança saldo superior a R\$ 80.000,00 (fls.16/24 e 38/39); e b) o réu acionou o Mecanismo Especial de Devolução regulamentado pelo Banco Central, ainda que sem sucesso na devolução por falta de saldo da conta destinatária dos valores (fls.78/79).

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual o réu não responde objetivamente pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, o provimento do recurso do réu à improcedência da ação é medida de rigor, prejudicado o recurso da autora.

A sucumbência fica invertida, passando a requerente a responder pelo pagamento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios ora fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observados os termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil (fls. 58).

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **dar provimento ao recurso do réu** e por **julgar prejudicado o recurso da autora**.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator