



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001281221

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015564-85.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CHARLIETE GOMES FRANÇA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1015564-85.2025.8.26.0564

RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

RECORRIDO: CHARLIETE FERREIRA GOMES

COMARCA DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Voto nº 79

APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU FALSO GERENTE. PAGAMENTO DE BOLETO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. INDUÇÃO FRAUDULENTA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA. AUSÊNCIA DE FALHA NOS SISTEMAS DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré contra sentença que a condenou à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais, decorrente de fraude bancária.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em analisar (i) a ilegitimidade passiva e indevida concessão de gratuidade de justiça; (ii) a culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiro, afastando a responsabilidade objetiva do banco; (iii) a ausência de falha de segurança e legitimidade do débito; (iv) a inexistência de abalo psíquico para reparação extrapatrimonial.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

A responsabilidade objetiva do banco não se configura, pois não há nexos causal entre a conduta do banco e o dano sofrido pela autora, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. A autora realizou transações seguindo orientações de falsário, inicialmente identificado em ligação telefônica como sendo gerente de outra agência e banco diferentes, sem comprovação de vazamento de dados sigilosos pelo réu.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada quando a fraude bancária decorre da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caracterizando fortuito externo, conforme o art. 14, § 3º, II, CPC. 2. A efetivação das transações pela própria correntista, por indução de terceiro fraudador e fora dos canais oficiais do banco, configura culpa exclusiva da vítima, inexistindo falha na prestação de serviço do banco ou nexos causal.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, §3º, II; CPC, arts. 99, §§ 2º, 3º, 4º, 1026, §2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001706-97.2025.8.26.0010, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 14/10/2025.

TJSP, Apelação Cível 1007809-55.2023.8.26.0604, Rel. Irineu Fava, j. 15/09/2025.

TJSP, Apelação Cível 1023783-16.2024.8.26.0114, Rel. Pedro Kodama, j. 18/07/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, contendo o seguinte dispositivo: *"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos formulados na inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de CONDENAR o réu à restituição do valor de R\$ 9.700,00, devidamente atualizado pela Tabela Prática do E. TJ/SP, a partir do desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, bem como ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da presente decisão e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação"*.

Pleiteia a parte recorrente, inicialmente, a concessão de efeito suspensivo ao recurso, com preliminares de ilegitimidade passiva e indevida concessão do benefício de gratuidade de justiça à parte autora. No mérito, defende a reforma integral da sentença para a improcedência, fundada na culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiro, o que afasta a responsabilidade objetiva do banco (art. 14, § 3º, II, do CDC); argumenta que não houve falha de segurança em seus sistemas, pois as transações foram realizadas via *mobile banking* com uso de credenciais e chave de segurança, legitimidade do débito e ausência de abalo psíquico a ensejar a reparação extrapatrimonial. Subsidiariamente, requer a redução do valor fixado a título de danos morais e honorários advocatícios.

Foram apresentadas contrarrazões pela parte recorrida, a qual sustenta a manutenção integral da sentença, sob os seguintes fundamentos: (i) responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e (ii) fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Afirma que o banco não adotou providências eficazes para bloqueio ou restituição e não há culpa exclusiva de terceiro, pois o risco da atividade é da instituição financeira. Pugna pela manutenção da condenação à indenização por danos morais e o desprovimento total do recurso.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação.

Descabe análise do pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, pois ausentes as hipóteses do §1º do art. 1.012 do CPC.

Afasta-se a alegada ilegitimidade passiva, pois a operação litigiosa ocorreu na conta mantida junto ao banco réu. Eventual responsabilidade é matéria de mérito que será analisada em seguida.

No que tange à irrisignação do polo passivo quanto a concessão dos benefícios da justiça gratuita ao polo ativo, não deve ser acolhida.

Somente poderá ser indeferido o pedido de gratuidade de justiça se houver nos autos elementos que evidenciem a falta de pressupostos legais para sua concessão, presumindo-se como verdadeira a alegação de insuficiência de recursos deduzida exclusivamente por pessoa natural (art. 99, §§ 2º e 3º, NCPC). Ademais, a assistência prestada por advogado particular não impede que a gratuidade de justiça seja concedida (art. 99, § 4º, CPC).

Cabe à parte contrária convencer o juízo, mediante produção de elementos probatórios diversos, que o beneficiado não merece a gratuidade, o que não aconteceu neste processo.

A respeito, decidiu-se com inteiro acerto: *"A assistência judiciária é uma garantia da efetividade da jurisdição; existe para possibilitar o exercício da ação em sua plenitude, sem comprometer a vida do litigante, pois se assim não for o custo financeiro da demanda a ser provocada refreia o ímpeto de buscar justiça e aumenta a insatisfação que ameaça a paz social"* (AI 069.014-4/3 - Rel. ÊNIO SANTARELLI ZULIANI - julg. em 03.03.1998 - 3ª Câ. Direito Privado do E. TJSP.).

Quanto ao mérito, respeitado o entendimento do juízo de origem, o recurso comporta provimento.

A fraude noticiada nos autos revela que a parte autora foi vítima do chamado "**golpe do falso funcionário**" ou "**golpe do falso gerente**".

Essa modalidade consiste no fato de terceiro se comunicar com a vítima, passando-se por funcionário de instituição financeira, induzindo-a a realizar operações de crédito e em seguida transferir os numerários para outras contas.

A parte autora relatou no boletim de ocorrência (págs. 37/39) que recebeu ligação de **sedizente funcionário da Caixa Econômica Federal** no dia 10/04/2025; como ele sabia todos os seus dados bancários, seguiu as instruções que lhe foram passadas. Ao finalizar a ligação, foi contatada por outro suposto gerente do Banco Bradesco, ora apelante, que também possuía seus dados bancários. Acreditando que realmente estava sendo vítima de fraude, novamente acatou as orientações passadas, resultando em descontos nas contas bancárias.

Dos extratos bancários (pág. 35) extrai-se que houve um pagamento via boleto "PAGTO ELETRON COBRANÇA" no valor de R\$ 9.700,00 e duas transferências via PIX para conta de mesma titularidade da autora, na importância de R\$ 5.000,00 cada.

A responsabilização objetiva do polo passivo/recorrente demandaria a comprovação denexo causal entre sua conduta (falha no dever de segurança) e o dano sofrido pela parte autora (golpe praticado por terceiro), inexistente no caso concreto, concluindo-se da narrativa dos fatos a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, causa excludente de culpabilidade da prestadora por fortuito externo (art. 14, §3º, II, CDC).

Neste sentido, a parte autora atendeu ligações fraudulentas, proveniente de canal não oficial do polo passivo (sem prova das ligações ou dos números de celular nos autos) e efetuou o pagamento de boleto sem adoção de mínima cautela, afastando a ocorrência de qualquer falha de segurança do polo passivo.

No caso concreto, embora a autora afirme na inicial que o interlocutor possuía "diversas informações pessoais" (pág. 02) e, no boletim de ocorrência, que "tinha todos os seus dados bancários" (pág. 38), não há prova de vazamento de dados, nem de ligação oriunda da instituição bancária, inexistindo qualquer elemento que indique que os criminosos obtiveram informações internas do banco.

Se foi a própria autora que, seguindo as orientações do falsário, realizou as transações – inclusive as transferências via PIX foram para contas de sua mesma titularidade –, não havia motivo para o banco suspeitar de fraude e impedi-las.

Neste sentido, este E. Tribunal de Justiça já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Suposto contato de falso gerente bancário. Contratação de empréstimo e pagamento de boleto mediante indução fraudulenta. Sentença de parcial procedência. Apelo do Banco. Acolhimento. Operações realizadas presencialmente pelo próprio consumidor. Uso regular de senha e autenticação. Ausência de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Inexistência de nexo causal. Dano moral não configurado. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001706-97.2025.8.26.0010; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2025)

APELAÇÃO - Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais - Fraude bancária - Golpe do "falso funcionário" - Sentença de parcial procedência- Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua transações bancárias beneficiando terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária – Recurso provido para julgar improcedente a ação. (TJSP; Apelação Cível 1007809-55.2023.8.26.0604; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2025)

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminares de cerceamento de defesa e de ilegitimidade de parte rejeitadas. Ausente a hipótese legal para denunciação da lide a terceiro fraudador. "Golpe da falsa central de atendimento"/"falso funcionário". Pagamento de boleto fraudulento. Ausência de comprovação de que a fraude narrada pela autora tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Culpa exclusiva da autora. Sentença de parcial procedência alterada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1023783-16.2024.8.26.0114; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2025)

Não é demais lembrar que tanto os canais das instituições financeiras quanto a mídia em geral têm alertado correntistas sobre a existência de fraudes, orientando os consumidores a não acessarem dispositivos ou *links* enviados por terceiros. São diversos alertas no sentido de que as instituições financeiras não ligam para os correntistas realizarem transações ou operações bancárias.

Assim, no cenário narrado, ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade das instituições bancárias, inegável a culpa exclusiva da vítima, configurando causa excludente de tal responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC, de modo que sem sustentação a alegada ocorrência de falha na prestação de serviços pelo réu ou mesmo que o evento faça parte da teoria de seu risco profissional.

Nesse contexto, não restou configurada no caso qualquer responsabilidade do réu no cenário dos fatos, não se sustentando as pretensões deduzidas na inicial. Ausente ilícito, afasta-se o dever de indenizar.

Ante o exposto, pelo voto **DOU PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedentes os pedidos. Inverte-se o ônus sucumbencial, condenando-se a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor corrigido da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, com a ressalva da gratuidade de justiça (pág. 40), **ora mantida**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator