



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000294790

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015689-35.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado WESLEY DE SOUZA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

IRINEU FAVA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 61569
APEL.N° : 1015689-35.2024.8.26.0161
COMARCA : DIADEMA – 3ª VARA CÍVEL
APTE. : BANCO BRADESCO S/A
APDO. : WESLEY DE SOUZA SILVA

APELAÇÃO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais - Pretensão fundada em ocorrência de fraude bancária - Autor que acessa link enviado por SMS e passa a realizar procedimentos em sítio eletrônico - Fraudadores que efetuam diversas operações à sua revelia - Sentença de parcial procedência - Recurso tirado pela instituição bancária ré - Golpe cibernético denominado “PHISHING” - Culpa exclusiva da vítima - Ausência de cautela que afasta a responsabilidade objetiva do réu - Excludente de ilicitude verificada, nos termos do art. 14, § 3, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços dos réus não verificada - Sentença reformada para julgar improcedente a ação - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença de fls. 304/308, mantida a fls. 385, cujo relatório fica adotado, prolatada pelo MM. Juiz de Direito Rodrigo Sousa das Graças, que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais ajuizada pelo apelado.

Sustenta a apelante, em síntese, inexistência de falha na prestação dos serviços, não possuindo qualquer responsabilidade pelos prejuízos alegados pelo demandante. Aduz que o apelante agiu com negligência ao clicar em link desconhecido, permitindo a

prática de fraudes. Afirma que as transações contestadas decorreram de golpe denominado "phishing", praticado por terceiros, mediante fornecimento voluntário de dados e senhas pela própria autora, configurando culpa exclusiva da vítima e excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Discorre sobre seus sistemas de segurança, apontando o passo a passo para realização de operações. Defende que todas as operações foram regularmente autenticadas, não havendo prova de clonagem, defeito sistêmico ou qualquer irregularidade em seus serviços. Aduz insuficiente o boletim de ocorrência por se tratar de narrativa unilateral. Alega, ainda, que não lhe compete controlar o perfil de consumo do cliente, inexistindo obrigação de bloqueio das operações realizadas dentro dos limites contratualmente aprovados. Sustenta a impossibilidade de declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como de restituição de valores, simples ou em dobro, por ausência de pagamento indevido. Subsidiariamente, impugna o termo inicial da correção monetária e dos juros, defendendo sua incidência a partir da citação. Requer, ao final, o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais ou, alternativamente, a redução das condenações impostas (fls. 350/380).

Recurso tempestivo e respondidos (fls. 389/394).

Anotado o recolhimento das custas atinentes ao preparo (fls. 381/383).

É O RELATÓRIO.

Tributado o devido respeito ao entendimento do i. magistrado sentenciante, o recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comporta provimento.

A controvérsia ora submetida à presente análise consiste em verificar se o réu, ora apelante, pode ser responsabilizado pelos prejuízos patrimoniais suportados pelo apelado em razão da ocorrência de fraude em meio bancário, valor revertido em favor de estelionatários.

Narra o requerente ter recebido via SMS mensagem relativa ao programa de pontos Lívolo. Interessado, clicou no *link* contido na mensagem, sendo então direcionado para um suposto *site* da instituição financeira, no qual passou a seguir os procedimentos solicitados. Posteriormente, surpreendeu-se com a realização de diversas operações bancárias, entre elas dois empréstimos pessoais; treze compras em seu cartão de crédito e doze transações via PIX. Pretende responsabilizar o réu pelos danos experimentados.

Após a apresentação de defesa e réplica, sobreveio a sentença guerreada, julgando parcialmente procedente a ação.

Dela recorre a parte ré.

Inicialmente registre-se que se aplicam ao caso as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça. Logo, no caso, anotada a inversão do ônus probatório, a fim de facilitar ao demandante, em sua condição de consumidor, a defesa de seus direitos em juízo, vez que suas alegações são dotadas de verossimilhança.

Ressalte-se, contudo, que a inversão do ônus da prova não dispensa o consumidor da demonstração mínima do fato constitutivo de seu direito, nem autoriza a responsabilização automática do fornecedor na ausência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de indícios concretos de defeito do serviço.

Superado tal ponto, para análise do mérito, como se sabe, é entendimento da Corte Superior que a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante o entendimento sumulado no verbete de nº 479: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*** Em outras palavras, a requerida responde de forma objetiva pelos danos causados em razão de defeito no serviço prestado, bastando a prova do dano e do nexo de causalidade.

Por tal entendimento, a responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua a atividade empresarial. A culpa de terceiro somente elide a responsabilidade do banco quando se tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

No caso, entretanto, não se verifica qualquer responsabilidade do réu pelos fatos alegados.

Isso porque da própria narrativa do autor é possível constar que fora ele vítima do Golpe do anúncio falso ou fraude em meio virtual denominada ***“Phishing”***, prática criminosa amplamente difundida e alheia ao domínio da instituição financeira, consistente no envio de mensagens fraudulentas que induzem o consumidor a acessar links suspeitos e a fornecer voluntariamente dados pessoais e credenciais de acesso.

Apesar do autor alegar que o site em que realizou procedimentos pertencia à instituição ré, nada nos autos para demonstrar a participação dela na fraude



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que vitimou a parte autora.

Ainda que a mensagem recebida por SMS tenha induzido o consumidor a crer que se tratava, de fato, de uma mensagem da instituição apelante (fls. 18), de se registrar que em transações online deve o consumidor cercar-se de todos os meios de segurança para evitar fraudes como a presente, principalmente no que toca à não clicar em *links* antes de conferir sua legitimidade.

E no caso em análise o autor não só reconhece ter clicado no *link* contido na mensagem como também ter seguido todos os passos solicitados no sítio eletrônico para o qual direcionado, conforme relato exposto contido na inicial: *"Por ser correntista do Banco, receber comunicação oficial por SMS e ter uma mensagem tão direcionada sobre a situação de programa de pontos, o Autor clicou no link que constava na mensagem e seguiu os procedimentos solicitados na página que se abriu, da própria Instituição Financeira"* (fls. 2).

Tal circunstância evidencia violação ao dever objetivo de cautela que se espera do usuário dos serviços bancários digitais, especialmente diante de alertas amplamente difundidos quanto à ocorrência desse tipo de golpe.

Nesse contexto, o autor poderia ter agido com mais cautela ao acessar *sites*, o que não fez, não podendo agora responsabilizar o réu pela sua própria desídia.

Como se infere dos autos a fraude somente se aperfeiçoou, chegando ao êxito, por conduta do próprio autor que, ao clicar em *link* enviado por golpistas, franqueou a terceiros acesso a seu aparelho telefônico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em outras palavras, fragilizou voluntariamente a segurança de sua conta ao clicar em *link* desconhecido encaminhado via SMS.

Ora, nesse cenário tem-se como causa de tudo quanto narrado ocorrera para além do âmbito de atuação do requerido, derivando de ato próprio e voluntário da parte autora, posto ter descumprido seu dever de cuidado e vigilância, assumindo assim o risco de sua conduta.

A inobservância ao perfil de gasto, por si só, não evidencia falha na prestação dos serviços. Não se pode transferir à instituição financeira o dever de aferir subjetivamente a razoabilidade de cada operação realizada pelo cliente dentro dos limites previamente contratados.

Importante salientar, também, que não é possível exigir da instituição financeira que todos os dias fiscalize todos os sítios que estão disponíveis em ambiente eletrônico para evitar a ocorrência de fraudes.

Em resumo, como se nota pela análise da narrativa inicial conjugada aos elementos de convicção constantes dos autos, não se verifica no caso nenhuma falha na prestação de serviços por parte da instituição-ré.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na prestação de serviços pelo réu ou mesmo que o evento faça parte da teoria de seu risco profissional.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para **JULGAR IMPROCEDENTE** a ação.

Sucumbente, arcará o autor apelado com pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

IRINEU FAVA

RELATOR