



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001295441

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016109-38.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PRIART COMÉRCIO DE EMBALAGEM LTDA..

ACORDAM, em 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. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1016109-38.2025.8.26.0506

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Priart Comércio de Embalagem Ltda.

Comarca: Ribeirão Preto

Juiz(a): Isabela de Souza Nunes Fiel

Voto nº 13280

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA POR TELEFONEMA FRAUDULENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo Banco Réu contra sentença que acolheu os pedidos iniciais e condenou a instituição financeira ao ressarcimento de valores transferidos em razão de fraude telefônica (“golpe do falso funcionário”) e à compensação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve responder objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro mediante ligação telefônica; e (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno.

Contudo, 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

comprovada da instituição financeira.

As transferências foram realizadas após a Autora aceitar o acesso a atualização do sistema, após acreditar em ligação telefônica de número desconhecido, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

Não há prova de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável à instituição financeira, de modo que o nexo causal entre a conduta do banco e o dano não se configura.

Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, afasta-se a responsabilidade civil do banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 2. A ocorrência de golpe telefônico, sem indícios de irregularidade no sistema bancário, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 3. Configura culpa exclusiva da vítima o ato de realizar atualização sistêmica a pedido de terceiro desconhecido, sem verificação da autenticidade da comunicação.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, e 98, §§2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 297 e 479;

TJSP, Apelação Cível n. 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/03/2024;

TJSP, Apelação Cível n. 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024;

TJSP, Apelação Cível n. 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 05/08/2025;

TJSP, Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

Vistos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Réu em face da r. sentença, cujo relatório se adota, que acolheu os pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: *“No mais, JULGO PROCEDENTE a ação para o fim de declarar inexigíveis as transações questionadas na inicial, devendo a requerida proceder ao estorno dos valores e de todos os encargos moratórios e remuneratórios sobre ele incidentes, atualizados desde o desembolso, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, devidamente corrigido a partir desta data e acrescido de juros de mora desde a citação.”*

Sustenta o Recorrente, em síntese, a ausência de responsabilidade, culpa exclusiva da Autora e/ou de terceiros, inexistência da falha na prestação de serviço e ausência de danos morais.

Vieram contrarrazões recursais, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com preparo recolhido.

É o relatório, fundamento e decidido.

O recurso merece provimento, respeitado o entendimento da MM. Juíza, dra. Isabela de Souza Nunes Fiel.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira Ré quanto ao dano sofrido pela Autora.

Consta dos autos que a representante da empresa Autora recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário do Banco Bradesco, que passou a alertá-la sobre os riscos de segurança em sua conta e mencionando, ainda, a necessidade de realizar atualização sistêmica. Conforme alegado na petição inicial e descrito no boletim de ocorrência de fls. 49/50, a abordagem teria possibilitado a realização de duas transferências PIX a terceiros, nos valores de R\$ 23.948,10 e de R\$ 15.923,13.

Inicialmente, cabe reconhecer que na hipótese tratada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece 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.

No caso dos autos, contudo, o Banco Réu se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a Autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligação de número desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário do Banco, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados a seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Nesse sentido, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período, a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante, etc.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contudo, o que se observa no caso em exame é que a transação realizada não alcançara o patamar de excepcionalidade necessário para configurar operação fora do perfil transacional de modo a atrair a atenção dos mecanismos de segurança do Banco.

Portanto, não é possível reconhecer que houve falha no serviço, pois a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação realizada através de aplicativo bancário instalado em aparelho do correntista, devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em tokens, senhas etc. E no caso em exame também não restaram evidenciados elementos que indicassem o efetivo vazamento de dados da Autora por parte do Réu, a ensejar a responsabilização deste.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva da Autora e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não do Banco. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexos causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do Banco, comissiva ou omissiva, possui nexos de causalidade com os danos sofridos pela Autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença.

Trata-se, no caso, de verdadeiro fortuito externo, configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, senão vejamos: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Confiram-se os seguintes julgados:

“APELAÇÃO "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" Golpe da falsa central de atendimento Sentença de improcedência Insurgência recursal da autora Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário Culpa exclusiva da vítima Danos morais e matérias não caracterizados Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)";

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irrealistas - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)";

"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

R\$ 10.000,00. II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO* A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. *RAZÕES DE DECIDIR* A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. *DISPOSITIVO* Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025)”;

“CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DO FALSO GERENTE”). RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DESPROVIDO RECURSO DA AUTORA. PARCIALMENTE CONHECIDO O RECURSO DO RÉU E, NESTA EXTENSÃO, PROVIDO. I. CASO EM EXAME I. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais proposta por correntista contra instituição financeira, em razão de transferências e contratações de crédito realizadas mediante fraude praticada por terceiros



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que se passaram por funcionários do banco. Sentença de parcial procedência que constatou falha bancária em apenas uma das operações (realizada dentro do guichê de atendimento da agência), condenando o réu à restituição da quantia de R\$ 65.000,00. Apela a autora buscando a reforma da sentença para também obter a declaração de inexistência de todas as operações e as respectivas restituições. Apela o réu, visando a reforma da sentença quanto à devolução do valor e à sucumbência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário em relação a todas as operações questionadas; (ii) verificar se cabe indenização por danos morais e (iii) analisar a correção da distribuição dos ônus sucumbenciais e dos honorários advocatícios. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Golpes praticados por terceiros que fingem ser funcionários bancários e conseguem induzir suas vítimas constituem, em regra, fortuito externo que rompe o nexo causal entre a responsabilidade do banco e o prejuízo causado, quando demonstrada a ausência de falha do banco e a atuação do consumidor para o evento danoso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização por prejuízos decorrentes do golpe. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco. 4. Se foi a própria autora que seguiu as orientações do falsário, realizou as movimentações, inseriu a sua senha e ainda foi pessoalmente à agência para efetuar uma delas, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações. 5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco. 6. Ausência de interesse recursal do requerido quanto à condenação por dano moral e à revogação da tutela provisória, uma vez que não constam da sentença. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Desprovido o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

recurso da autora. Parcialmente conhecido o recurso do requerido e, nesta extensão, provido para rejeitar integralmente os pedidos iniciais e afastar as condenações. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023. (TJSP; Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Bonito - Vara Única; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)”.

Em suma, o caso é de provimento do recurso, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas a Autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator