



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220110

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016949-60.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DELMO ALVES DE SENA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1016949-60.2025.8.26.0405

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Delmo Alves de Sena

Origem: 7ª Vara Cível do Foro de Osasco – SP

Juíza: Liege Gueldini de Moraes

Voto nº 1.723

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito. Golpe da falsa central de atendimento. Compras fraudulentas em cartão de crédito. Sentença de procedência. Recurso do banco. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Teoria da asserção. Relação de consumo configurada. Aplicação do código de defesa do consumidor. Transações realizadas pelo apelado seguindo voluntariamente orientações de golpistas. Fornecimento de dados pessoais e bancários a terceiros desconhecidos. Ausência de contato com canais oficiais do banco. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do código de defesa do consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexa causal. Eventual ressarcimento deve ser buscado diretamente dos terceiros fraudadores. Ônus de sucumbência invertido. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A contra sentença proferida pela MM. Juíza de Direito da 7ª Vara Cível do Foro de Osasco que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito ajuizada por DELMO ALVES DE SENA, declarando a inexigibilidade do débito no valor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 26.905,00, referente às transações fraudulentas realizadas no cartão de crédito Visa nº 4066 5500 0199 8027, em 23 de maio de 2025, nos valores de R\$ 8.955,00, R\$ 7.600,00, R\$ 4.750,00 e R\$ 5.600,00, determinando que o banco se abstinhasse de incluir o nome do apelado em cadastros de inadimplentes, e condenando o banco réu ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

O Banco Bradesco interpõe apelação alegando que cumpriu a obrigação imposta e que a multa fixada era excessiva. No mérito, sustenta inexistência de falha na prestação de serviços, afirmando que as compras foram realizadas com as credenciais do consumidor por tecnologia *contactless*, e que o apelado forneceu voluntariamente seus dados a golpistas, configurando culpa exclusiva da vítima e fortuito externo (art. 14, §3º, II, CDC). Requer a improcedência dos pedidos e a inversão da sucumbência.

O apelado, em contrarrazões, pede o desprovimento do recurso. Alega que foi induzido por estelionatários a confirmar operações sob o pretexto de fraude, gerando compras não reconhecidas. Afirma ter comunicado imediatamente o banco, que, contudo, negou a contestação e manteve as cobranças. Defende a responsabilidade objetiva da instituição financeira, fundamentada na Súmula 479 do STJ, apontando que as transações eram incompatíveis com seu perfil e que o banco foi omissivo ao não bloqueá-las.

É o relatório.

Preliminarmente, a análise dos requisitos que concedeu a tutela nos autos de origem é questão de mérito e como tal serão apreciados.

No mérito, **o recurso merece provimento.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito decorrente de

fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", na qual o apelado alegou ter recebido contato de criminosos que, de posse de seus dados pessoais e bancários, se passaram por funcionários do Banco Bradesco, convenceram-no da existência de suposta fraude em seu cartão de crédito e o induziram a confirmar operações para um alegado "bloqueio", resultando na realização de compras fraudulentas em seu cartão de crédito no valor total de R\$ 26.905,00, em 23 de maio de 2025.

A relação jurídica travada entre as partes configura inequivocamente relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que *"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"*. Todavia, o parágrafo 3º do mesmo dispositivo legal prevê expressamente as excludentes de responsabilidade do fornecedor: *"Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Na hipótese dos autos, verifica-se claramente a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pelo apelado, afastando completamente a responsabilidade da instituição financeira.

Com efeito, analisando-se detidamente os fatos narrados na própria petição inicial e no boletim de ocorrência, constata-se que o apelado, de livre e

espontânea vontade, após receber contato de origem desconhecida, forneceu seus dados pessoais e bancários aos golpistas, sem verificar se realmente se tratava dos canais oficiais do Banco Bradesco. Em momento algum o apelado buscou confirmar a autenticidade da comunicação recebida, seja através dos canais oficiais do banco, seja através de ligação para os números de atendimento constantes do cartão de crédito ou do aplicativo bancário oficial.

A conduta do apelado revela flagrante imprudência e negligência na guarda de seus dados pessoais e bancários, elementos de segurança que são de responsabilidade exclusiva do titular. Ao fornecer suas informações confidenciais a terceiros desconhecidos que se apresentaram como funcionários do banco, o apelado efetivamente franqueou aos criminosos os meios necessários para a prática das transações fraudulentas. O contrato de prestação de serviços bancários estabelece expressamente a obrigação do correntista de manter sigilo sobre suas senhas e dados de acesso, bem como de não compartilhá-los com terceiros, o que não foi observado no caso concreto.

A alegação de que as transações foram realizadas por tecnologia *contactless* não altera essa conclusão. O próprio apelante demonstrou nos autos que as compras foram realizadas mediante o uso das credenciais do apelado, que as forneceu voluntariamente aos golpistas. O mecanismo tecnológico utilizado é irrelevante diante do fato central: o apelado, induzido por criminosos, mas sem qualquer coação física, forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiros desconhecidos, viabilizando a fraude.

Importante distinguir a hipótese dos autos daqueles casos em que há efetivamente falha no sistema de segurança da instituição financeira, como nas situações de invasão de banco de dados, clonagem de cartões, utilização de senha sem conhecimento do correntista, ou outras fraudes perpetradas sem qualquer participação ou colaboração da vítima. Nessas hipóteses, caracteriza-se o denominado *fortuito interno*, risco inerente à atividade bancária, ensejando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Contudo, no caso vertente, ressalvado o entendimento da MM. Juíza, configura-se hipótese de fortuito externo, evento estranho à atividade desenvolvida pelo banco, que decorreu exclusivamente da conduta imprudente do apelado ao seguir orientações de terceiros fraudadores e fornecer seus dados pessoais e bancários sem verificar a autenticidade da comunicação recebida através dos canais oficiais da instituição. Não houve qualquer vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira, mas sim conduta negligente do próprio consumidor ao entregar suas informações sigilosas a pessoas desconhecidas.

O fortuito externo caracteriza-se justamente pela inexistência de relação de causalidade entre a atividade do fornecedor e o evento danoso. No golpe em questão, a fraude foi viabilizada exclusivamente pela ação voluntária do apelado em seguir as orientações dos golpistas, sem buscar confirmação através dos canais oficiais da instituição financeira.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça:

"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL'. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA.

AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara;
Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro:
04/11/2025).

Não se pode perder de vista que, nos dias atuais, com a massificação dos serviços bancários digitais e a crescente sofisticação dos golpes praticados pela internet e por telefone, compete ao usuário adotar cautelas mínimas de segurança, tais como: verificar a autenticidade de mensagens recebidas, não fornecer senhas e dados pessoais por telefone a pessoas desconhecidas, e confirmar operações suspeitas através dos canais oficiais da instituição financeira.

O Banco Central do Brasil, através de diversas resoluções e circulares, alerta constantemente os usuários do sistema financeiro sobre os golpes mais comuns e as medidas de segurança que devem ser observadas. Entre as orientações básicas, destaca-se expressamente que bancos e instituições financeiras jamais solicitam senhas, códigos de segurança ou realização de operações por telefone, e-mail ou mensagens de texto.

O apelado, todavia, desconsiderou completamente essas orientações básicas de segurança, agindo com manifesta imprudência ao seguir as instruções de terceiros desconhecidos, sem verificar se realmente estava em contato com o banco. Tal conduta configura inegavelmente culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano sofrido.

A circunstância de o apelado ser pessoa idosa, com mais de 60 (sessenta) anos de idade, não elide a excludente de responsabilidade configurada. A sofisticação do golpe da falsa central de atendimento afeta consumidores de todas as idades e graus de instrução, e a solução jurídica aplicável não é distinta em razão da condição etária da vítima, pois o fato determinante para o afastamento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade bancária é a ação voluntária do consumidor ao fornecer seus dados a terceiros desconhecidos, independentemente de quem seja essa pessoa.

Cumprе ressaltar que eventual direito de ressarcimento dos valores deve ser buscado diretamente em face dos terceiros fraudadores que efetivamente se beneficiaram da fraude perpetrada. O banco apelante não participou da fraude, não se beneficiou dela e não contribuiu de forma alguma para sua ocorrência, não podendo ser responsabilizado por prejuízo decorrente exclusivamente da conduta imprudente do apelado e da ação criminosa de terceiros.

Impõe-se, portanto, respeitado o entendimento a MM. Juíza de primeiro grau, a reforma da r. sentença recorrida para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, por ausência de responsabilidade do banco, em razão da ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade, tornando prejudicada a análise da matéria relativa à tutela antecipada, cujos efeitos ficam revogados.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco S/A para **reformular** integralmente a sentença recorrida e **julgar improcedentes** os pedidos formulados por Delmo Alves de Sena, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, ficando revogada a tutela antecipada anteriormente concedida.

Em razão da sucumbência, condeno o apelado ao pagamento das custas, despesas processuais e de preparo recursal, bem como dos honorários advocatícios em favor do patrono do banco apelante, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator