



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000083998

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017186-05.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante EL SHADDAY COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO DE FRIOS E LATICÍNIOS EIRELI EPP, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 6152

APELAÇÃO Nº: 1017186-05.2025.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INST.: MAURICIO TINI GARCIA

APTE.: EL SHADDAY COMERCIO E DISTRIBUIÇÃO DE FRIOS E LATICÍNIOS LTDA.

APDO.: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. BANCÁRIO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME.

Autora alega ter sido vítima do “golpe do falso funcionário”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre necessidade de adoção de procedimento de segurança que resultou em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso do autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela parte autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Relação de consumo. Falta de cuidado mínimo do correntista, atendendo orientação do golpista. Inexistência de mínima indicação de vazamento de dados. Vítima que, em canal não oficial, ou pelo menos sem prova de que o fosse, sob o frágil pretexto de substituição de gerente ou, até mesmo, de orientação sobre movimentação da conta, de maneira apressada e voluntária, acessou link e, a seguir, acessou sua conta por meio de inserção voluntária de login e chave de acesso, para compartilhar ou sincronizar o acesso com terceiro. Ausência de cuidado mínimo da representante legal da empresa autora, seja por falta de cautela, seja por negligência. Transações, ainda, que não são substancialmente atípicas para a empresa autora. Culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade da Financeira.

IV. DISPOSITIVO.

Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de fls. 341/349, cujo relatório é adotado, que julgou improcedente o pedido, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixou em 10% sobre o valor atribuído à causa.

Inconformado, apela o autor (fls. 359/366). Preliminarmente, alega nulidade de sentença por cerceamento de defesa, eis que foi impedido de produzir provas essenciais. No mérito, que a sentença inverteu ilegalmente o ônus da prova, esvaziando o sentido da responsabilidade objetiva e tornando letra morta a proteção conferida pelo CDC. Ademais, inexistência de culpa exclusiva da vítima e falha concreta do apelado. Assim, pretende seja declarada a inexigibilidade das transações fraudulentas, no valor total de R\$ 37.100,00; condenar o apelado à restituição do valor com correção monetária e juros legais e; indenização por danos morais.

Tempestivo e preparado (fls. 367/368, complementado às fls. 375/376), o recurso foi processado, apresentadas contrarrazões (fls. 377/383).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não houve cerceamento de defesa, pois a prova documental apresentada é suficiente para o julgamento da demanda.

Ademais, o Código de Processo Civil adota o princípio do livre convencimento motivado, por meio do qual o juiz, como destinatário da prova, é livre para determinar a produção das provas necessárias, ou indeferir as inúteis ou protelatórias, formando sua convicção dos fatos e do direito controvertidos, para que possa assim proferir o julgamento, nos termos do art. 370 do C.P.C.: *“Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.”*

E, como bem fundamentou o MM. Juiz *a quo*, “*Destarte, perfeitamente cabível que se julgue antecipadamente o mérito, sem olvidar que compete ao magistrado velar pela rápida solução do litígio, privilegiando a efetividade do processo, quando prescindível a instrução processual e atendendo a garantia constitucional de razoável duração do processo insculpida no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal.*” (fls. 342).

Adentrando no mérito da causa, a relação existente entre as partes é de consumo e que, portanto, a responsabilidade da apelada é objetiva pela reparação de danos causados à apelante em razão do desenvolvimento de sua atividade, conforme previsão do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, a responsabilidade pelo risco da atividade não é integral e é afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Segundo a narrativa apresentada, a apelante recebeu ligações de falsa central, não elucidando o número de origem e, sob o pretexto de substituição do gerente, o falsário solicitou contato por suposto chat do Bradesco. Dias depois, emergindo, portanto, tempo para a parte autora checar a veracidade da informação por meio de canal oficial, argumentou que recebeu nova ligação, “faltando para conversar, relatar como e o que uso da conta”, quando “pediu para sincronizar o chat Bradesco para falar diretamente com ele. Entrei no site do Bradesco ele me guiou até o chat, mas alegou que naquela aba iria para todos os gerentes e pediu para eu acrescentar algo na pesquisa. Foi para uma página exatamente igual a do Bradesco e pedir para logar e colocar a chave de acesso. Começou a carregar o sincronizador. Quando finalizou, eu liguei para Lauanny e vi que era um golpe” (fls. 22/23 – manuscrito assinado pela representante da empresa).

No boletim de ocorrência, a vítima reconhece que, entrando na aba anônima, onde constaria o “chat do Bradesco”, houve acesso à sua conta, justificando que fraudador, tendo seus dados pessoais, informou que havia realizado o cadastro mas, a seguir, constando o bloqueio da conta, ligou para a agência

recebendo a notícia do golpe (fls.21).

Na petição inicial, a requerente confessou que foi orientada a ativar "chat" sob o pretexto de maior segurança, quando "acessou o link" e "inseriu a chave de acesso" (fls. 02).

Não há prova de qualquer dos contatos. Não há prova de que a requerente recebeu ligações nem de que ingressou em chat antes das transferências, ou tendo ingressado que seria aparentemente similar ao do Banco.

Ainda que se admitisse essa narrativa como verdadeira, não foi demonstrado vazamento de dados internamente junto à requerida, dado que integra a verossimilhança do alegado, portanto ônus da autora, não se podendo excluir que a requerente os tenha informado envolvida pelo cenário do golpe. Pelo contrário. O falsário nem precisava deter os dados sensíveis da requerente para a fraude, porque ela confessa que ela mesma foi quem acessou a conta.

E, ainda que houvesse qualquer dessas provas, não é possível constatar que a comunicação entre a apelante e os estelionatários tenha se iniciado dentro de um dos canais oficiais da apelada, condição mínima para se ingressar, de maneira "sincronizada" na conta (dado sensível), com terceiro.

Mesmo sendo empresária, portanto presumivelmente hábil com negócios envolvendo a conta da empresa, a representante da autora não checou a veracidade do contato, como era esperável. Poderia anteriormente confirmar a suposta substituição do gerente da conta pessoa jurídica e, em havendo histórico de substituição, com suposta imprecisão de quem o seria, deveria, dentro da cautela, acionar a financeira por canal oficial. Mas preferiu, de maneira apressada e mal pensada, seguir aos comandos (ativação de suposto *chat*), sem o mínimo cuidado com seu patrimônio.

Desse modo, sob o frágil pretexto de alteração de gerência

ou, até mesmo, de simples conversa sobre a conta (fls. 22), **voluntariamente, a representante da autora acessou o link e, também, acessou sua conta inserindo login e chave de acesso, permitindo a sincronização com o falsário**, com o que possibilitou, ela mesma, as três transferências de R\$ 9.900,00, R\$ 14.905,00 e R\$ 12.250,00, para contas de terceiros, pessoas físicas, em 28.03, conforme o extrato bancário (fls. 33).

A apelante foi vítima de fraude eletrônica utilizada por golpistas para atrair vítimas e obter ilegalmente suas informações e valores.

Neste contexto, a responsabilização da ré somente poderia ser reconhecida caso restasse demonstrado que os criminosos detinham dados sigilosos do consumidor que só a apelada poderiam ter e que a posse de tais informações inculcava credibilidade na vítima, induzindo-a a erro.

Contudo, como visto, não existe essa prova. A “isca” foi, como mencionado, frágil. A substituição de gerência ou uma simples conversa sobre a conta não demandam que o correntista compartilhe o ambiente sigiloso da conta corrente com o suposto funcionário, quem, se o fosse mesmo, teria acesso à conta no sistema interno do Banco, não precisando "sincronizar" em chat não oficial (sem prova, pelo menos, de que o fosse).

Em suma, a narrativa não demonstra que os fraudadores detinham informações prévias e sigilosas; pelo contrário, foi a própria apelante quem liberou o acesso à conta com o login e a chave de acesso em favor do terceiro com quem compartilhava ou sincronizava seus dados sigilosos (fls. 03).

Não houve defeito no serviço prestado pela apelada a amparar os pedidos indenizatórios deduzidos. A apelante não adotou as cautelas necessárias antes de adentrar no ambiente digital restrito, que é sua conta corrente, deixando-se seduzir por uma falsa promessa de substituição de gerente ou por simplória colocação sobre orientação acerca da movimentação da conta. São dados que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caracterizam a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Confira-se a jurisprudência deste. E. Tribunal de Justiça em casos análogos:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Negociação de dívida negativada. Golpe do link falso. Autora que admite ter clicado em link enviado por estelionatários e fornecido dados pessoais, acreditando estar regularizando suas dívidas incluídas no banco de dados da Serasa. Golpe de engenharia social ("phishing") em que a conduta da vítima foi determinante para a ocorrência do evento danoso. Consumidor que não adotou as cautelas necessárias e realizou transferência bancária a terceiro. Ausente evidências mínimas de que houve vazamento de dados da autora pela ré determinante para que ocorresse do evento danoso, ou que houve negligência no tratamento de seus dados. Inexistência de ato ilícito imputável à ré. Responsabilidade civil não configurada. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1000151-03.2025.8.26.0218; Relator(a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 25/07/2025; Data de Publicação: 25/07/2025);

“APELAÇÃO - GOLPE DO SITE FALSO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - INOCORRÊNCIA - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos do autor que não convencem - Autor que efetuou o pagamento via PIX, em

favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento na aquisição de eletrodoméstico - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno - Inteligência do art. 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar - Ação improcedente. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1004915-72.2023.8.26.0001; Relator(a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 29/10/2024; Data de Publicação: 29/10/2024).

Ademais, o **Enunciado nº 12**, da C. Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça, aplicado analogicamente ao caso, exige prova de que o consumidor tenha sido direcionado ao fraudador por um preposto ou por um canal de atendimento oficial do fornecedor, o que não restou demonstrado nos autos:

“Enunciado nº 12 – Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, extrai-se que a requerente agiu apressadamente, sem cautelas mínimas que lhe eram exigíveis, ao aceitar as orientações de canal não oficial. A representante da autora, por franco descuido ou ingenuidade, foi vítima de lastimável golpe perpetrado por terceiros, criminosos, o que, contudo, afasta por completo a responsabilidade do banco apelado, pois comprovadamente seus serviços não foram a causa do sucesso da empreitada criminososa.

De se assinalar, ainda, que, à vista das circunstâncias fáticas do caso, insuficiente se concluir pela falha no serviço em exclusiva função de suposta atipicidade das operações, ao que, de todo modo, para a requerente, não o eram de maneira substancial haja vista que, dias antes, efetuou movimentação de mais de 60 mil reais (fls. 32), quase o dobro do importe ora envolvido.

Na medida em que inexistente conduta ilícita imputável à ré, tem-se por rompido o nexo de causalidade, não se vislumbrando responsabilidade civil da apelada pelo prejuízo suportado pela apelante, sendo a manutenção da r. sentença vergastada medida de rigor.

À luz do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, **eleva-se** a verba honorária para 13% (treze por cento) do valor atualizado atribuído à causa.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora