



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000094364**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017949-58.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante EDILENE DE FREITAS JANUÁRIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 9702**

Apelação nº 1017949-58.2025.8.26.0482

Apelante: Edilene de Freitas Januário

Apelado: Banco Bradesco S.A.

Comarca: Presidente Prudente

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de improcedência – Insurgência – Descabimento – Alegação de falha na prestação de serviços do réu – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da Falsa central de atendimento” – Autora que admite que acessou “link” ou código enviado por fraudador que se passava por funcionário do réu – Desídia da correntista que descuidou de seus dados e acessou link estranho, infringindo cláusula contratual expressa, ainda que não tenha entregue sua senha à terceiro – Transações realizadas fora do ambiente bancário, fora do ambiente comercial e fora de qualquer supervisão ou égide do banco requerido – Fortuito externo – Inexistência de falha na prestação de serviços do banco – Culpa exclusiva da autora ou de terceiro que exclui a responsabilidade objetiva do banco réu – Ausência de danos morais – Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação.

Inconformado, recorre o autor alegando em breve síntese que a parte autora sofreu o golpe da falsa central, porém não forneceu sua senha a terceiros; que se trata de culpa do banco; que as instituições respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo à fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito das operações bancárias; que sofreu danos de ordem material e moral. Por fim, requer a procedência da ação.

Recurso tempestivo, regularmente processado e

com resposta.

### **É o relatório.**

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada pela parte autora sob o argumento de que foi contatada por meio telefônico por pessoa que se identificou como funcionário do banco réu, o qual possuía seus dados; que o suposto funcionário a informou que havia um suposto PIX agendado em sua conta bancária questionando se teria sido autorizado por ela; que diante da negativa foi orientada a seguir passo a passo com a justificativa de bloquear valores. Assim, o fraudador passou a enviar códigos no dispositivo da Requerente, logrando êxito em acessar o aplicativo bancário da autora, conseguindo realizar um empréstimo no valor de R\$ 5.030,00 (cinco mil e trinta reais), além de transferências pix de R\$ 11.500,00 (onze mil e quinhentos reais) e R\$ 7.993,10 (sete mil novecentos e noventa e três reais e dez centavos). Alega que tais operações são atípicas e destoam do perfil de seu perfil de consumo.

A sentença foi de improcedência e o recurso não prospera.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 14. 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. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que*

*razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).*

As instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

*“Súmula 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”.*

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

O autor como correntista tem o dever de guarda dos dados bancários e sigilo de sua senha pessoal.

A própria narrativa da peça vestibular não deixa margem a tergiversações sobre se tratar de "golpe do falso funcionário" ou "golpe da falsa central de atendimento", em que, *in casu*, ao ser informada que agendaram um “pix” em sua conta bancária, a autora prontamente, de modo a evitar a suposta fraude, clicou no link ou código enviado por terceiro que se passava por funcionário do banco, ou seja, fora do ambiente bancário, fora do ambiente comercial e fora de qualquer supervisão ou égide do banco requerido.

Houve desídia da correntista, que descuidou de seus dados e acessou *link* estranho, infringindo cláusula contratual expressa, ainda que não tenha entrega senha à terceiro.

Trata-se de **fortuito externo**, atribuível diretamente aos agentes causadores do dano e indiretamente ao Estado e à própria vítima que não agiu com a cautela que é exigível de um correntista ou ainda incorreu em erro (Art. 12, § 3º, III e artigo 14, ° 3º, II do Código de Defesa do Consumidor).

Poder-se-ia, em tese, laborar-se com a hipótese de responsabilização da instituição financeira pelos danos decorrentes da ação de terceiros caso a instituição financeira tivesse agido de forma falha ou defeituosa na prestação dos serviços de análise e liberação de crédito, o que não é o caso dos autos, já que o empréstimo impugnado já tinha sido autorizado à parte autora e os pix realizados NÃO DESTOAM DRASTICAMENTE do seu padrão de consumo.

Nesse sentido, precedentes da Corte:

*“ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e restituição de valores. Sentença que julgou o pedido inicial improcedente em relação ao banco e procedente quanto ao beneficiário do crédito. Pleito reconvenicional improcedente. Insurgência da requerente e do requerido Moisés. Inadmissibilidade. Depósito realizado por equívoco da parte autora, sendo creditado o valor na conta do demandado Moisés. Demandante que forneceu dados equivocados de sua conta. Cliente que depositou valor em conta de terceiro. Impossibilidade de se atribuir ao banco a responsabilidade pela transação. Ausência de falha em sua prestação de serviços. Como é cediço o sistema eletrônico bancário não preenche automaticamente dados de conta bancária. Erro cometido pela requerente e sua cliente. Banco, por sua vez, não possui ingerência sobre a conta da pessoa favorecida. Ausência de ato ilícito que enseje condenação em indenização por danos morais. Por outro lado, comprovado o crédito realizado em conta de terceiro, compete a este restituir o valor. Decisão preservada. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. Configurada. Requerido Moisés que alegou ausência de crédito do valor em sua conta corrente. Alteração da verdade dos fatos, agindo o demandado maliciosamente para induzir o órgão julgador em erro e livrar-se da obrigação de devolver o respectivo quantum. Inteligência do artigo 80, inciso II, do CPC. Recursos desprovidos.”* (Apelação Cível 1015461-67.2015.8.26.0002; Relator (a): Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2020; Data de Registro: 30/04/2020) (g.n)

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Pretensão ao ressarcimento de valores em decorrência de depósito realizado pela requerente por equívoco em conta bancária de terceiro – Sentença de procedência – Irresignação do banco requerido – Preliminar de ilegitimidade de parte acolhida – Depósito realizado por equívoco da parte autora – Ilegitimidade passiva do banco configurada – Súmula 297 do STJ – Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada diante da excludente configurada por fato exclusivo do consumidor – Banco não possui ingerência sobre a conta da pessoa favorecida – Ausência de ato ilícito que enseje restituição de valor – Ação que deve ser proposta em face do espólio correntista, beneficiado com o depósito – Extinção da ação, sem julgamento de mérito, por ausência de legitimidade de parte – Recurso provido.” (Apelação Cível 1009109-77.2017.8.26.0405; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2020; Data de Registro: 15/04/2020) (g.n.)*

Importa destacar que as transações realizadas, na modalidade PIX, são instantâneas e que a ferramenta MED (Mecanismo Especial de Devolução) nos termos da Resolução nº 103 do BACEN, embora viabilize a devolução de um PIX nos casos de suspeita de fraude, possui efetividade apenas se existir algum numerário na conta recebedora da quantia transacionada por PIX. O valor transacionado via PIX é instantaneamente destinado à conta recebedora e, acionado o MED, caso haja algum numerário na conta recebedora, tal valor é restituído ao depositante. Por outro lado, como o valor é instantaneamente creditado na conta recebedora, caso haja saque/transferência do valor antes de ser realizado o MED, este mecanismo terá pouca ou nenhuma efetividade.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso**, majorando-se os honorários advocatícios a carga da parte autora para o patamar de 12% por cento do valor da causa (art. 85, §§2º e 11º do CPC), observada eventual gratuidade da justiça concedida.

**Pedro Paulo Maillet Preuss** – relator