



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001207471**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018846-05.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, é apelado VANIA DE QUEIROZ PINTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 11 de novembro de 2025.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 8885**

Apelação nº. 1018846-05.2024.8.26.0003

Apelante: BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.

Apelado: VANIA DE QUEIROZ PINTO

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO – Ação anulatória e indenizatória – Fraude bancária – Contratação de financiamento de veículo – Sentença de parcial procedência – Insurgência do banco réu – Relação de consumo – Artigo 14, § 3º – Culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro – Narrativa da peça vestibular sobre ocorrência de golpe aplicado pela filha da autora e seu namorado – Contratação que se deu com o fornecimento de documentos legítimos da autora – Fatos ocorridos fora do ambiente bancário – Fortuito externo – Inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ – Ademais, culpa exclusiva da vítima, que atuou de forma negligente e imprudente – Inexistência de falha na segurança do sistema eletrônico – Precedentes – Ação improcedente – Recurso provido.

Trata-se de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos para “a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, com o cancelamento das parcelas do financiamento e retorno do veículo para o nome do vendedor ou do banco, que deverão providenciar o necessário. Com o cumprimento desta obrigação, proceda-se à baixa das restrições via RENAJUD. b) condenar as requeridas solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção desde a sentença e juros desde a citação; C) condenar o banco réu ao pagamento da multa de R\$3.000,00 (fl. 279), com correção desde o arbitramento; Torno definitiva a tutela antecipada. Operada a sucumbência, condeno os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que fixo em 10% da condenação.”

Insurge-se o banco réu, sustentando, em breve síntese que o “Banco Apelante, em todo momento, agiu com boa-fé e adotou todas as diligências necessárias para a regularidade da contratação do financiamento”; que “Cumprir destacar que, conforme reconhecido pela própria Apelada, a contratação foi realizada com utilização de documentos legítimos, não havendo qualquer indício de fraude atribuível à instituição financeira”; que a contratação foi firmada a contratação com documentos legítimos; que a fraude se deu por culpa exclusiva da vítima; que não houve falha na prestação de serviços do banco. Requer a improcedência da ação.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo e com resposta.

### **É o relatório.**

Cuida-se de ação anulatória e indenizatória, ajuizada pela parte autora sob o argumento de que foi vítima de fraude.

A sentença foi de parcial procedência e o recurso prospera.

O caso em tela deve ser regido sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, eis que, ao colocar no mercado de consumo serviço de natureza bancária, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figura o banco Apelante como fornecedor de produtos e serviços.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do*

*Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

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.

No caso específico, a própria narrativa da peça vestibular não deixa margem a tergiversações sobre tratar-se de fraude perpetrada pela sua filha e namorado com o uso de DOCUMENTOS LEGÍTIMOS para contratação de financiamento de veículo, fora do

**ambiente bancário, fora do ambiente comercial e fora de qualquer supervisão ou égide do banco requerido.**

Ressalta-se que o Banco Apelante, em todo momento, agiu com boa-fé e adotou todas as diligências necessárias para a regularidade da contratação do financiamento.

Ademais, o endereço fornecido no contrato é o mesmo que consta da exordial desta demanda.

Houve desídia da autora, que descuidou de seus dados pessoais, bancários e documentos pessoais, deixando com que sua filha tivesse acesso à eles.

Tais circunstâncias, de per si, já afastam a possibilidade do estabelecimento bancário vir a responder por fortuitos externos, não se aplicando também à hipótese vertente a Súmula de nº 479 do STJ. Houve um ardil, ilaqueação ou circunstâncias que tais, inexoravelmente vinculadas a pessoas incautas, tal como a ora autora. **Não há que se confundir a responsabilidade objetiva com a responsabilidade integral.**

Diante dessas circunstâncias, patente a inexistência de falha na prestação de serviços da ré, o que, por si só é capaz de excluir sua responsabilidade como fornecedora de serviços, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Se não bastasse, aplicável também outra excludente de responsabilidade, a culpa exclusiva da vítima, pois o autor agiu de forma negligente e imprudente.

Nesse sentido é o entendimento do TJSP em casos assemelhados:

*DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Golpe do falso funcionário. Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria*

*parte autora e induzindo-a a emitir boletos para suposto pagamento de parcelas de financiamento. 2. Falta de cautela da parte autora. Responsabilidade da parte ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II). Sentença de improcedência mantida. RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário. Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.*

(Apelação Cível 1014763-10.2022.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024) (g.n.)

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Sentença de improcedência Recurso da parte autora Golpe do falso funcionário Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e realizando transferência bancária em seu nome - Falta de cautela da autora -Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) Ratificação do julgado - RECURSO NÃO PROVIDO.*

(Apelação Cível 1008019-87.2022.8.26.0266; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 27/11/2023) (g.n.)

*Apelação e recurso adesivo. Prestação de serviço bancário. Ação declaratória de inexistência de débito. Fraude. Correntista que não atuou com as cautelas necessárias e entregou o cartão a terceiro, permitindo, ainda, que ele tivesse acesso à senha do plástico no conhecido golpe do motoboy. Defeito da prestação do serviço do banco não demonstrado. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Danos materiais e morais indevidos. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do réu provido e do autor prejudicado.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(Apelação Cível 1058603-90.2022.8.26.0224; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2024; Data de Registro: 16/02/2024)

*Ação indenizatória – Contrato bancário – Conta corrente – Pedido fundamentado na realização de operações bancárias mediante fraude perpetrada por terceiro - Fraude conhecida como "troca de cartões" – Fornecimento pela autora, mediante logro, de senha do cartão eletrônico e entrega do cartão para terceiros – Fatos que não se deram nas dependências de agência bancária – Ausência de indício de que a fraude se deu por responsabilidade da instituição financeira quando da prestação de serviços – Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva do banco Ação improcedente - Recurso provido. (Apelação Cível 1011440-35.2022.8.26.0606; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2024; Data de Registro: 09/02/2024)*

De rigor a decretação da improcedência da ação.

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 aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se provimento ao recurso** para julgar improcedente a ação e carrear a autora o ônus sucumbencial, além de honorários de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa (art. 85, §2º do CPC), observada a gratuidade da justiça.

**Pedro Paulo Maillet Preuss** – relator