



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019407-50.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante ROSELI AUGUSTA MOURA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1019407-50.2025.8.26.0405

Apelante: Roseli Augusta Moura

Apelada: Banco Bradesco S/A

Comarca: Osasco - 2ª Vara Cível

Juíza de 1º Grau: Mario Sergio Leite

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 35267

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Transferências (PIX) – Golpe da falsa “central de atendimento” – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações suspeitas e pede à cliente que siga instruções para cancelamento das transações – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia da apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte - Indenização indevida - Sentença mantida – **Recurso desprovido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 16/09/2025 (fls. 245/253), integrada pelos embargos de declaração rejeitados às fls. 265/266, de relatório adotado, que “*julgo[u] improcedente o pedido, extinguindo a ação, com fulcro no art. 487, I, do CPC. Pela sucumbência, responderá a autora pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 20% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC*”.

Apelo da parte autora (fls. 270/292) alegando, em síntese, que

“A fraude bancária por engenharia social, é um risco inerente à atividade bancária na era digital”; que *“foi vítima de uma armadilha bem elaborada, que explorou a confiança que depositava na instituição financeira”*; que *“A falha na prestação do serviço pelo Banco Apelado é manifesta”*; que *“A prova mais contundente dessa falha reside na completa atipicidade das transações em relação ao perfil de consumo da Apelante”*; que *“houve falha no serviço prestado pelo Banco Apelado”*; que *“A instituição, como já mencionado, não acionou o Bloqueio Cautelar, nem, o Mecanismo Especial de Devolução (MED), ferramentas criadas pela Resolução BCB nº 147, para mitigar os danos em casos de fraude via PIX”*; que existe dano moral indenizável. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 298/310.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 15/10/2025, é tempestiva e preparada (fls. 293/294 e 315/316).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: *“(…) Por primeiro, consigna-se que o contrato de prestação de serviços bancários insere-se, inequivocadamente, no âmbito das relações de consumo, não sendo outro o entendimento fixado pela Súmula 297 do STJ: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Assim, não há dúvidas que a instituição financeira assumiu responsabilidade objetiva perante a autora pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, caput, do CDC. Cabe definir, contudo, se diante das particularidades do caso concreto, concorre responsabilidade do banco pela fraude reportada. Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir. Na espécie, percebe-se que a*

autora incorreu em culpa exclusiva, porque não agiu com a diligência razoavelmente esperada para evitar a concretização da fraude em exame. Vejamos. Com efeito, malgrado tenha informado que recebeu ligação de pessoa que se passou por preposto do banco, não cuidou de provar que agiu com cautela que se esperava, e o prejuízo decorrente de suas ações não pode ser atribuído a qualquer falha no sistema de segurança do banco demandado. A autora recebeu a ligação telefônica supostamente oriunda do banco e logo tratou de seguir as orientações que lhe foram passadas pelo meliante, possibilitando, com isso, a consecução da fraude. De se considerar que, via de regra, os telefones das centrais de atendimento de instituições financeiras são meramente receptivos, ou seja, não são usados pelos bancos para realizar as chamadas, mas apenas recebê-las. Diversas instituições financeiras realizaram campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança, dentre outros. Trata-se, aqui, como se nota, do golpe da falsa central de atendimento. No momento em que a autora seguiu as orientações que lhe foram repassadas pelo meliante, deu azo à consecução da fraude. A autora, assim, infelizmente foi vítima de um golpe, e não pode pretender responsabilizar o réu pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia ao banco, ou que fora de fato ludibriada por algum funcionário do réu. Contudo, nada disso ocorreu. Assim, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira ré, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, §3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. A fraude foi levada a efeito por terceiros, cuja ação foi propiciada pela conduta da própria autora, não se divisando de que outra maneira poderia ter agido o réu para prevenir a ocorrência do ilícito em questão. Frise-se, outrossim, que a autora não constituiu qualquer prova capaz de demonstrar que as transações realizadas fogem ao seu perfil de movimentação bancária, e esse ônus lhe cabia. Não competia ao banco obstar a realização de transações que foram originalmente realizadas pela parte autora, ainda que por engôdo. Na hipótese vertente, está claro que a autora, ludibriada, permitiu ao fraudador o acesso à sua conta, cuja manutenção é de sua

responsabilidade. Trata-se de fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira, não caracterizando fortuito interno. Diante disto, não se constata, dos fatos expostos na petição inicial, falha na segurança do serviço prestado pelo banco, pois as operações decorreram da falsa percepção da realidade pela própria cliente, diante do golpe sofrido. Sobre o tema, confira-se: (...). Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação é de rigor. Frise-se, contudo, que não se está a concluir que a autora não deva ser indenizada pelo prejuízo sofrido, mas apenas que seu intento deve se voltar contra os reais responsáveis pelo ocorrido, pelas vias ordinárias próprias. Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um 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. Ainda, 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.

Sob a alegação de que não realizou transferências PIX (R\$ 2.371,22 e R\$ 2.371,22) para contas de terceiros, ajuizou a autora ação objetivando declaração de inexigibilidade dos débitos, repetição de indébito e indenização por danos morais.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiro, o qual por contato telefônico induziu a autora a fornecer seus dados pessoais, inclusive a senha do banco.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se as operações impugnadas foram decorrentes de culpa exclusiva ou concorrente da correntista, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

A autora foi vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, que constitui prática criminosa na qual um terceiro se faz passar por funcionário da instituição financeira e, informando a realização de operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suspeitas, pede à cliente que siga suas instruções para cancelamento das transações, ocasião em que a correntista fornece dados pessoais e sigilosos.

A autora juntou Boletim de Ocorrência datado de 13/06/2024 (fls. 60/61) noticiando que, *“Na data do dia 16/06/2025, em colaboração à sua irmã, de nome Rosana Augusta Moura, divorciada que se encontra em situação de extrema pobreza, pagou a parcela de n. 46, do financiamento do veículo Nissan kids de placas GDV3H95, 2022, cor azul, Banco RCI, parcela esta vencida em 11/06/2025, qual não fora paga no vencimento em razão do falecimento do pai da vítima, que posteriormente pessoa de nome Pamela alegando ser atendente do Banco Bradesco entrou em contato com a vítima informando lhe que não havia recebido o pagamento da parcela de n. 46 no valor de R\$2.371,22 e que a financiada deveria pagar o valor de R\$4.742,44 correspondentes à soma de 2 parcelas e que assim que constasse o pagamento da parcela vencida em 11/06/2025 esse último valor seria estornado a sua conta poupança do Bradesco agência 0529 conta n. 10945-6, como de fato ocorreu; que Pamela solicitou novamente que a vítima tornasse a realizar um outro Pix no valor de R\$2.371,22, por meio de uma chave Pix aleatória, porém, como só havia valor disponível na conta do Mercado Pago, agência 0001, conta número 362955-6501- 3, a vítima transferiu o valor de R\$4.742,44 desta conta, àquela conta poupança do Banco Bradesco, também de sua titularidade, uma vez que seu limite Pix a terceiro não era suficiente; que a financiada Sra. Rosana, suspeitando tratar-se de um golpe, pediu a vítima que não realizasse referido a operação solicitada pela suposta atendente do Banco Bradesco; que, por volta das 17h30min, a vítima acessou sua conta poupança do Banco Bradesco para realizar diversos pagamentos dentre eles aluguel de seu consultório no valor de R\$ 2.665,01 quando pôde perceber que haviam sido realizadas 2 transferências via chave Pix sendo R\$ 2.371,22 o valor de cada transação perfazendo o montante de R\$ 4.742,44; que ao perceber que sofreu um golpe pois tais valores foram subtraídos de sua conta poupança do Banco Bradesco resolveu acessar sua conta do Mercado Pago e também para sua surpresa notou que foram realizadas 2 transferências desta conta a terceiros desconhecidos, sendo a primeira às 10h3min no valor de R\$ 4.742,00, e a segunda, às 14h47min, no valor de R\$ 4.742,42, operações as quais realizadas por*

meio do Banco Bradesco e Mercado Pago, não reconheceu tampouco autorizou que terceiro as realizasse inclusive não conheceu as circunstâncias pelas quais tais operações tenham sido efetuadas, que ao tornar tomar conhecimento das transações manteve contato com o fone fácil do Banco Bradesco por volta das 18h35min do dia 20/06/2025, atendente Isabelle Silva, contestando as operações realizadas e requerendo o acionamento do sistema MED do Banco Central, inclusive a atendente informou a vítima que tal procedimento não produziria n. de protocolo; que ato contínuo também entrou em contato com o saque do Mercado Pago protocolo n. 391307434, datado de 20/06/2025, por volta das 16h56min, atendente Ana Gabriele contestando as transações realizadas por meio desta plataforma requerendo inclusive o MED.”

O Banco alegou regularidade das transações, para tanto juntou comprovante (PIX), com dados da operação realizada em 18/06/2025, no valor de R\$ 2.371,22, e acionamento do MED, com contestação enviada em 20/06/2025, análise pela instituição recebedora em 20/06/2025 e recusa pela instituição recebedora em 26/06/2025 (fls. 221/222). O comprovante PIX da transferência no valor de R\$ 2.371,22, realizada no dia 20/06/2025 foi juntado pela própria autora às fls. 62.

As operações foram realizadas pela própria autora, através de seu celular, mediante utilização de senhas pessoais e intransferíveis, o que impossibilitou a solução imediata do problema, ou mesmo a mitigação dos prejuízos sofridos.

Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados bancários, senão, sequer teriam telefonado com esse propósito. Ademais disso, é de conhecimento notório que as instituições financeiras não telefonam solicitando dados pessoais e senhas dos clientes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas pela autora, através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ela autorizada.

Diante do quadro apresentado, e considerando a verossimilhança das alegações, não é caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão das operações questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479, e, sim, desídia da cliente, visto que passou informações a terceiro desconhecido, adotou procedimentos largamente informados pelo réu como indevidos e indicadores de fraude, o que possibilitou a confirmação das movimentações financeiras impugnadas.

Tratando-se de operações realizadas pela própria correntista, mediante utilização de suas credenciais bancárias e senha, não há que se cogitar de falha decorrente de análise de perfil, já que era inexistente qualquer indício de invasão da conta, que registrou em 18/06/2025, às 15h51min11seg - PIX - Recebimento - TOTAL FX LTDA. - R\$ 2.371,22 e em 20/06/2025, às 10h44min03seg - PIX - Recebimento - TEC PLAY 2 - R\$ 2.371,22, transações que não destoam das movimentações anteriormente realizadas pela apelante.

Importante mencionar que o mero acionamento do sistema de recuperação não implica na efetiva restituição, pois o êxito do procedimento depende da existência de saldo na conta creditada, conforme Resolução BCB nº 01/2020, alterada pela Resolução BCB nº 103/2021: *“Art. 41-A. Todas as devoluções realizadas no âmbito do Pix, inclusive aquelas de que trata a Seção II deste Capítulo [Do Mecanismo Especial de Devolução]: I - pressupõem a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário receptor, nos termos do contrato mantido com o correspondente participante prestador de serviço de pagamento”*.

A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização

das operações. Desse modo, verifica-se caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho patrimonial, nos termos do disposto no artigo 14, §3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90; a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima quanto ao sigilo de senhas pessoais.

Nesse sentido, entendimento desta Corte em casos parelhos:

“APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando a transação para o indivíduo que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica – Situação que se deu através de número de telefone não oficial da instituição financeira – Falha do serviço não verificada – Transações que se deram mediante aparelho celular habitual do autor, com uso de senha e token, enquanto em contato com o facinora – Alegação genérica de vazamento de dados – Padrão de consumo que é irrelevante na situação retratada nos autos, haja vista que as operações foram realizadas espontaneamente pelo correntista, dentro de seu limite de crédito, ainda que mediante ardid praticado por criminoso – Fortuito externo sobre o qual a instituição financeira não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada – RECURSO PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais. (TJSP; Apelação Cível 1005075-27.2022.8.26.0650; Relator(a): M. A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Valinhos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 08/08/2024).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO

DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000513-66.2024.8.26.0597; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024).

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA – Golpe da central de atendimento - Afastada a responsabilidade do banco diante das peculiaridades do caso em concreto - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1011646-05.2023.8.26.0286; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024).

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença segue mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)