



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000135442**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021743-96.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante MARCIA DE AZEVEDO AROUCA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1021743-96.2024.8.26.0361

Apelante: Marcia de Azevedo Arouca

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Mogi das Cruzes

Juiz(a): Ana Cláudia de Moura Oliveira Querido

Voto nº 13511

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. A autora sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido induzida a acreditar que o pedido veio de seu sobrinho e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais decorrentes.

II. Questão em discussão

A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX, alegando falha na prestação do serviço bancário.

III. Razões de decidir

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço.

O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo a autora a transferir valor via PIX em benefício de terceiro, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária.

A transferência foi voluntariamente realizada pela autora,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco.

Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira.

A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária.

Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos materiais.

IV. Dispositivo e tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexos causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025;

TJSP, Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 18/12/2025;

TJSP, Apelação Cível 1184307-63.2023.8.26.0100, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

Vistos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença, cujo relatório adoto, que rejeitou seus pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: “*Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos e em consequência, EXTINGO o processo, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.*”.

Foram opostos embargos de declaração pela autora (fls. 137/140), que foram rejeitados (fl. 145).

Sustenta a recorrente que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Diz que houve falha na segurança do sistema do próprio Banco, que não agiu com diligência com relação à transação fraudulenta. Destaca a ocorrência de falha na prestação dos serviços da instituição bancária ao permitir a movimentação fraudulenta.

Vieram contrarrazões recursais, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com preparo recolhido.

É o relatório, fundamento e decido.

O recurso é de ser improvido.

Trata-se de ação em que a autora alega ter sido vítima de golpe, tendo sido contatada via whatsapp por criminoso que se passou por seu sobrinho e solicitou a transferência do valor de R\$ 12.672,00 via PIX.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rei. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j . 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j . 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j . 22.11.05).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a ré caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j . 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j . 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da autora, não se observa, no caso em tela, falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em nenhum momento da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que a transferência PIX foi realizada voluntariamente pela autora que, acreditando que estaria enviando valor a seu sobrinho, autorizou, por meio de senha e autenticação, o envio de dinheiro ao estelionatário.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Ressalta-se que as transferências via PIX são imediatas, sendo impossível seu bloqueio ou estorno por parte dos Bancos.

Embora, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte do réu. A movimentação foi autorizada pela autora que falhou com a cautela exigida para tais transações monetárias, sofrendo prejuízo, fato este que não guarda qualquer relação de causalidade com o serviço fornecido pela instituição financeira.

Constata-se, portanto, culpa exclusiva do consumidor e do estelionatário terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade do prestador de serviços.

De mesma forma, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça prescreve que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Assim, sua aplicação é incabível na hipótese discutida, visto que a fraude que originou os prejuízos da autora caracteriza-se caso fortuito externo, por consistir em situação estranha à atividade da instituição bancária.

Incabível a devolução do valor, pois não há como responsabilizar a instituição financeira ré pelas transferências indevidas.

Nesse sentido, em casos análogos:

*"APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Parte autora vítima do "golpe do falso advogado". Parte autora convencida a transferir valores via PIX em benefício de terceiros. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. Parte autora não*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*comprovou participação da parte ré na prática de crime por terceiro e não se resguardou da cautela necessária antes de efetuar transferências em favor de desconhecidos. Não comprovada falha na prestação de serviços da parte ré. Rompido nexo causal. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. Enunciado 14 TJSP. Inexistência de responsabilidade das instituições financeiras sobre atos futuros e imprevisíveis realizados pelos titulares. SENTENÇA MANTIDA. APELO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Apiaí - Vara Única; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)”;*

*“APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS PELO BANCO. "PHISHING". CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCESSIVA FALTA DE CAUTELA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Ação proposta por consumidor em face de corretora de investimentos em razão de prejuízos sofridos após golpe aplicado por terceiros que, se passando por funcionários da*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*corretora, induziram o autor a clicar em link fraudulento, bloqueando seu aparelho celular e permitindo movimentações indevidas em sua conta (resgates e transferências via PIX/TED). O autor alegou falha na prestação do serviço, negligência no atendimento e vazamento de dados sigilosos, pleiteando ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência condenou a requerida ao pagamento de R\$ 136.445,49 a título de danos materiais. A instituição financeira interpôs Apelação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A jurisprudência admite a responsabilização do banco, nos casos de golpe da falsa central de atendimento, apenas quando comprovado que os criminosos tiveram acesso a informações sigilosas obtidas indevidamente da instituição, o que não se verificou no caso concreto. 4. Os elementos dos autos indicam que o golpe foi praticado por meio de "phishing", sem relação direta com a atividade da corretora, inexistindo prova de vazamento de dados ou falha de segurança nos sistemas da requerida. 5. O autor, ao clicar voluntariamente em link enviado por terceiros, baixar um aplicativo, preencher os dados de login e alterar suas senhas, viabilizou o acesso dos criminosos à sua conta, caracterizando culpa exclusiva da vítima por excessiva falta de cautela, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 6. Ademais, o autor não comprovou ter acionado o banco de forma imediata após a fraude, tampouco requereu o PIX-MED em tempo hábil (lapso de mais de vinte dias entre a fraude e o pedido de bloqueio). 7. A situação configura hipótese de fato exclusivo da vítima e de terceiros, afastando a responsabilidade da instituição financeira e a incidência da Súmula 479 do STJ, pois ausente fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos e afastar a condenação. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§ 1º e 3º, II; CPC, art. 373, I; CC, art. 393. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodriguero Clavasio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05.12.2023. (TJSP; Apelação Cível 1184307-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*(Direito Privado 2); Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)*”.

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Diante do exposto, voto por negar provimento ao  
recurso.

RICARDO HOFFMANN  
Relator