



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

**Registro: 2026.0000258487**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023168-50.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante EDNA MARIA SOUSA SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em 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(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 24 de março de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



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

**Apelação Cível nº 1023168-50.2025.8.26.0224**

**Apelante: Edna Maria Sousa Soares**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: Guarulhos**

**Juiz(A) De Direito: Dr(A). Luiz Gustavo De Oliveira Martins Pereira**

**Voto Nº 5040**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Recurso de apelação interposto por Edna Maria Sousa Soares contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais contra Banco Bradesco S.A., decorrente de golpe da falsa central. A autora alega falha na segurança do banco e pleiteia ressarcimento em dobro e danos morais.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em analisar a responsabilidade do banco réu pelo Pix realizado ao estelionatário e a ocorrência de dano material e moral.

**III. Razões de Decidir**

3. A fraude ocorreu fora dos canais oficiais do banco, sem falha no sistema de segurança do réu.

4. A conduta da autora, ao seguir instruções de terceiros, foi a causa direta do prejuízo, caracterizando culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, excludente de responsabilidade do banco.

5. O contato com o fraudador se deu por whatsapp, fora dos canais oficiais de comunicação do réu, o que afasta sua responsabilidade pelos prejuízos financeiros da autora.

6. Demandante seguiu o procedimento indicado pelo estelionatário e fez pix de r\$ 3.500,00 em favor de terceiro desconhecido (Pedro Henrique Silva Clemente), em 14/04/2025.

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido.**

**Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se configura em casos de fortuito externo, onde a fraude não decorre de falha no sistema de segurança. 2. A culpa exclusiva do consumidor e de terceiro afasta a responsabilidade da instituição financeira. 3. Conversa**



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

fora dos canais oficiais de comunicação do réu, via whatsapp. 4. Autora que deliberadamente seguiu o procedimento indicado pelo fraudador e fez Pix de R\$ 3.500,00 para desconhecido.

**Legislação Citada:**

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.**

**Jurisprudência Citada:**

**TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023.**

**TJSP, Apelação nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **EDNA MARIA SOUSA SOARES**, contra a r. sentença de fls. 458/462, cujo relatório se adota, na ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em desfavor de **BANCO BRADESCO S.A.**, que julgou a demanda improcedente e condenou a parte vencida em sucumbência de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Sustenta a parte autora, em síntese, falha na segurança do banco; que seu perfil destoava da transação efetivada; a necessidade de ressarcimento em dobro; e danos morais, pois seus direitos da personalidade foram violados.

Contrarrazões apresentadas (fls. 486/513).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 516).

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida por conta do golpe da falsa central.



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

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Segundo consta, em 15/04/2025, a autora recebeu uma mensagem em seu WhatsApp com a informação de que teria um valor a ser recebido no processo judicial de nº 1032548-34.2024.8.26.0224, em trâmite perante a 2ª Cível da Comarca de Guarulhos/SP (fls. 95/96).

O fraudador se apresentou como Dra. ANA PAULA MENEZES FAUSTINO, advogada da referida demanda, e informou que a autora teria direito ao recebimento do valor de R\$ 16.944,00.

Na sequência, um supervisor do banco réu também entrou em contato, via WhatsApp, informando o procedimento para a liberação do valor. Com efeito, a autora fez Pix de R\$ 3.500,00 em favor de PEDRO HENRIQUE SILVA CLEMENTE, em 14/04/2025 (fls. 39/41).

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 93/94).

O réu contestou a demanda, defendeu a regularidade da operação e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelo Pix ao estelionatário, bem como a configuração do dano material e moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do



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

Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nota-se, pelo próprio relato apresentado na inicial que autora manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do banco réu (WhatsApp). Aliás, não ligou para o número de telefone da instituição financeira a fim de se certificar sobre as operações bancárias que desejava realizar.

O sistema de segurança da instituição financeira não foi violado e não se teria como identificar e evitar a fraude. Na verdade, ao seguir os procedimentos indicados pelo fraudador, a autora possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário.

O perfil de consumo da autora é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. A própria autora, por ato de vontade, realizou a transferência, o que afasta a responsabilidade do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

No caso presente, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. O réu não pode ser responsabilizado por prejuízos provocados pela própria autora e terceiros fraudadores.

Verifica-se que os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Como destacado na r. sentença (fls. 458/462):



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

*“A narrativa da inicial, corroborada pelas conversas de WhatsApp e pelo Boletim de Ocorrência (fls. 93/94), evidencia que a autora, acreditando na veracidade das informações, seguiu as instruções dos fraudadores e, voluntariamente, realizou uma transferência via PIX no valor de R\$ 3.500,00 (fls. 39 e 40).*

*Denota-se que toda a interação fraudulenta, desde o contato inicial até a instrução para a transferência, ocorreu fora do ambiente e dos sistemas do banco réu, por meio de telefone e do aplicativo WhatsApp. A autora, por sua iniciativa, acessou sua conta e efetuou a transação, utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis.*

*Nesse contexto, vale ressaltar que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é matéria pacificada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, a jurisprudência da mesma Corte Superior distingue as hipóteses de fortuito interno e fortuito externo.*

*O fortuito interno é o evento danoso que se relaciona com os riscos inerentes à própria atividade empresarial do fornecedor, como a ação de fraudadores que se valem de falhas nos sistemas de segurança do banco (clonagem de cartão, invasão de contas, etc.). Nesses casos, a responsabilidade do banco é manifesta. O fortuito externo, por outro lado, é o fato estranho à atividade do fornecedor, que rompe o nexo de causalidade, como é o caso da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.*

*No caso em tela, a fraude não decorreu de qualquer falha no sistema de segurança do banco. Não houve invasão de conta, clonagem de cartão ou vazamento de dados sigilosos pela instituição. O que ocorreu foi a prática de estelionato por terceiro, que só obteve êxito porque a própria consumidora, ludibriada, forneceu os meios para a consumação do dano ao realizar, por ato próprio e voluntário, a transferência de valores.*

*Ademais, não prospera eventual alegação de que a*



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

*transação seria atípica e que, por isso, deveria ter sido bloqueada pelo sistema de segurança do réu. Da análise dos extratos bancários juntados pela própria autora (fls. 42/92), verifica-se a existência de um padrão de movimentação que inclui diversas outras transferências e operações de valores semelhantes ou até superiores ao da transação fraudulenta (fls. 61, 62, 68, 70 e 74), o que afasta a caracterização da operação como destoante do perfil de consumo da correntista.*

*Sob a ótica do sistema, a transação, validada com as credenciais corretas, não apresentava indícios objetivos de fraude que impusessem um bloqueio automático.*

*Assim, a conduta da autora, embora compreensível dentro do contexto de engano, foi a causa direta e imediata do prejuízo, caracterizando a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor”.*

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)*

*"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking ." (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).*



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

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**