



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024365-52.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado RICARDO THOMAZ FLORA DE SOUZA,, é apelada/apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e Apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1024365-52.2024.8.26.0005

Apelante: RICARDO THOMAZ FLORA DE SOUZA

Apelados: BANCO BRADESCO S.A. e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Voto nº 2106

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C.

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.

1. RESPONSABILIDADE CIVIL. Fraude perpetrada mediante engenharia social. Autor que, induzido a erro por terceiros, realiza contratação de empréstimo e transferências bancárias voluntariamente, validando as operações através de senha pessoal e dispositivo de segurança (token/biometria) instalado em aparelho habitual. Ausência de falha no serviço bancário.

2. FORTUITO EXTERNO. Configuração da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva da vítima e de terceiro). Acesso a dados cadastrais básicos pelos estelionatários que não implica, por si só, vazamento de dados sigilosos pelas rés ou nexos causal com o dano, dada a necessidade das credenciais de uso pessoal para a movimentação financeira. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ.

3. DEVER DE SEGURANÇA E PERFIL DE CONSUMO. A análise do perfil transacional é ferramenta auxiliar que não se sobrepõe à validação inequívoca realizada pelo titular da conta mediante múltiplos fatores de autenticação. Inexistência de dever da instituição financeira de bloquear



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações formalmente perfeitas e autenticadas pelo cliente, sob pena de ingerência indevida na livre disposição patrimonial.

4. ÔNUS DA PROVA. Inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) que não é automática. Instituições financeiras que se desincumbiram do ônus de comprovar a regularidade formal e técnica das transações (art. 373, II, CPC).

5. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Afastada a falha na prestação do serviço e rompido o nexo de causalidade, não há dever de indenizar.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor, Ricardo Thomaz Flora de Souza, contra a r. sentença de fls. 325/328, proferida pelo MM. Juiz da 3ª Vara Cível do Foro Regional V - São Miguel Paulista, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais e materiais movida em face de Banco Bradesco S.A. e Mercado Pago Instituição de Pagamentos Ltda.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais, extinguindo o processo com resolução do mérito. O D. Magistrado fundamentou sua decisão no reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), consignando que o autor realizou as operações mediante uso de senha pessoal e dispositivos autenticadores, colaborando decisivamente com os fraudadores ao seguir orientações de terceiros sem confirmar a autenticidade pelos canais oficiais. Entendeu ausente qualquer demonstração de falha sistêmica ou violação de segurança imputável às instituições financeiras. Pela sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, apela o autor (fls. 330/350). Sustenta, em síntese, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, argumentando que o golpe do "falso funcionário" caracteriza

fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Alega falha no dever de segurança das rés, uma vez que as transações impugnadas (empréstimo e transferências vultosas) destoavam gravemente do seu perfil de consumo e deveriam ter sido bloqueadas pelos sistemas de monitoramento. Aponta ainda que os fraudadores detinham seus dados sigilosos, indício de falha na guarda de informações. Pleiteia a reforma integral da sentença para declarar a inexigibilidade do débito, a restituição dos valores e a condenação por danos morais, ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente.

Em contrarrazões, o corréu Mercado Pago (fls. 354/357) pugna pela manutenção da sentença, alegando que apenas administra a conta e que não houve falha na prestação do serviço, pois as transações foram realizadas através de dispositivo confiável cadastrado pelo autor há mais de dois anos, com validação de biometria facial e token, configurando culpa exclusiva da vítima.

O corréu Banco Bradesco S.A. também apresentou contrarrazões (fls. 361/382), arguindo preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, defendendo a regularidade das transações, que foram autenticadas com senha e chave de segurança de posse exclusiva do cliente. Sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, bem como a inexistência de nexo causal e de danos morais indenizáveis.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 397).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preliminarmente, não há como se falar em ilegitimidade de parte, porquanto resta evidenciada a existência de vínculo jurídico entre os litigantes. Em tese, a parte autora, na qualidade de consumidora, detém legitimidade ativa para pleitear a reparação dos danos supostamente sofridos em face do requerido,

fornecedor, nos termos da legislação aplicável.

Narra a inicial que, em 30 de agosto de 2024, o autor foi vítima de fraude bancária conhecida como "Golpe do Falso Funcionário". Relata ter recebido contato telefônico de indivíduo que se passava por preposto do setor de segurança do Banco Bradesco, o qual, detendo dados sigilosos e pessoais do correntista, induziu-o a realizar procedimentos em seu dispositivo móvel sob o pretexto de regularizar uma suposta invasão em sua conta. Em decorrência dessa engenharia social, foi contratado um empréstimo pessoal não solicitado no valor de R\$ 56.789,10 junto ao Banco Bradesco, bem como efetuadas transferências que totalizaram R\$ 60.520,01 para uma conta de mesma titularidade no Mercado Pago, de onde os valores foram subsequentemente dispersados para terceiros.

Em suas defesas, as instituições financeiras sustentaram a regularidade das transações. O Banco Bradesco alegou que as operações foram realizadas em dispositivo habitual, mediante autenticação segura com senha pessoal e chave de segurança (token), caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. O Mercado Pago, por sua vez, arguiu sua ilegitimidade passiva e, no mérito, defendeu a ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que o acesso à conta foi validado por biometria facial e dispositivo confiável.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é, indubitavelmente, de consumo, atraindo a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, bem como o entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, a aplicação do microsistema consumerista e a consequente responsabilidade objetiva das instituições financeiras não implicam em risco integral, tampouco dispensam a verificação do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano suportado, admitindo-se as excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/90.

No caso em apreço, o apelante narra ter sido vítima do "Golpe do

Falso Funcionário" ou "Falsa Central de Atendimento", no qual, ludibriado por terceiros estelionatários que detinham seus dados pessoais, foi induzido a realizar procedimentos em seu dispositivo móvel que culminaram na contratação de empréstimo e transferências de valores. Apesar da argumentação recursal de que houve falha no sistema de segurança do banco por permitir transações que destoavam do seu perfil de consumo, a análise detida dos autos revela que as operações foram realizadas mediante a utilização de cartão, senha pessoal e, crucialmente, dispositivo de segurança (token/chave de segurança) instalado no aparelho celular do próprio correntista.

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ, restringe-se às hipóteses de fortuito interno, ou seja, aquelas inerentes aos riscos da atividade, como falhas sistêmicas, clonagem de cartões ou invasão de contas por hackers sem a participação do correntista. Todavia, a situação dos autos configura fortuito externo, uma vez que a fraude foi perpetrada mediante engenharia social, técnica de manipulação psicológica na qual o criminoso induz a vítima a entregar suas credenciais ou validar transações por vontade própria, ainda que viciada. Ao seguir as orientações de supostos prepostos do banco, sem a cautela de verificar a veracidade da chamada pelos canais oficiais ou comparecer à agência, o autor fragilizou, de forma voluntária, os meios de segurança que lhe foram disponibilizados, rompendo o nexo causal entre a prestação do serviço bancário e o evento danoso.

No que tange ao pleito de inversão do ônus da prova, fundamentado no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impende ressaltar que tal instituto não opera de forma automática ou absoluta. A facilitação da defesa do consumidor depende da verossimilhança das alegações ou de sua hipossuficiência técnica para a produção da prova.

No caso em tela, a narrativa inicial, confrontada com os documentos técnicos trazidos pelas rés - que comprovam a utilização de dispositivo seguro,

habitual e autenticado por biometria e senha - , esvazia a verossimilhança da tese de falha sistêmica.

Ademais, ainda que se aplicasse a inversão, as instituições financeiras se desincumbiram do ônus que lhes caberia (artigo 373, II, do CPC) ao demonstrar a regularidade formal das transações, autenticadas por credenciais de uso exclusivo do titular. Uma vez comprovado que as operações foram validadas com os fatores de segurança corretos e em posse do autor, caberia a este demonstrar o vício no serviço, o que não ocorreu.

No que tange à alegação de falha no dever de segurança por não bloqueio de transações fora do perfil do consumidor, é imperioso consignar que a análise de perfil é uma ferramenta auxiliar de segurança, mas não possui o condão de se sobrepor à validação inequívoca realizada pelo próprio titular da conta mediante uso de senhas e dispositivos de segurança (iToken/biometria). Exigir que a instituição financeira bloqueie toda e qualquer transação que fuja da habitualidade, mesmo quando autenticada com todas as credenciais de segurança que estão sob a guarda exclusiva do cliente, inviabilizaria a agilidade e a eficiência do sistema bancário, além de constituir ingerência indevida na livre movimentação patrimonial do correntista. Se a ordem de pagamento parte de dispositivo confiável, previamente cadastrado e utilizado pelo cliente há anos - como demonstrado pelo corréu Mercado Pago e corroborado pelos logs apresentados pelo Banco Bradesco - , e é autenticada corretamente, o sistema a reconhece como legítima manifestação de vontade do titular.

Ainda que o apelante sustente que os fraudadores possuíam seus dados sigilosos, tal fato, isoladamente, não comprova vazamento de dados por parte dos réus, dada a multiplicidade de bancos de dados e cadastros existentes na sociedade de consumo atual. O acesso a dados cadastrais básicos não permite, por si só, a movimentação financeira, a qual depende indeclinavelmente das senhas e chaves de segurança que, no caso, foram utilizadas para validar as operações. A narrativa fática demonstra que a conduta do apelante foi determinante e causa eficiente para o

sucesso da empreitada criminosa, caracterizando a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Colenda Câmara e deste Egrégio Tribunal é firme ao reconhecer que, em casos de "golpe da falsa central" ou engenharia social, onde o cliente participa ativamente da operação fornecendo senhas ou validando transações em seu dispositivo, não há falha na prestação do serviço bancário, mas sim fortuito externo. O sistema de segurança do banco não foi violado; foi a cautela do consumidor que foi suplantada pela ardileza dos estelionatários. Inexistindo defeito no serviço e rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro, não há dever de indenizar, nem quanto aos danos materiais, nem quanto aos danos morais.

Nesse sentido, transcrevo precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO. "Ação de restituição de valores com pedido de tutela antecipada e indenização por danos morais". Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco réu. Admissibilidade. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CLIENTE QUE VAI ATÉ A AGÊNCIA BANCÁRIA E EFETUA AS TRANSFERÊNCIAS SOLICITADAS. PECULIARIDADES. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Assertiva da autora que recebeu ligação de pessoa identificada como funcionário da Central de Segurança do Banco do Brasil. Alegação de supostas transações suspeitas efetuadas com cartão. Comportamento da consumidora que rompe o nexo de causalidade. Transferências de valores para terceiros. Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias. Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso. Excludente de responsabilidade

da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Incidência no caso. RECURSO PROVIDO para julgar improcedente a pretensão deduzida na petição inicial. (TJSP; Apelação Cível 1008395-18.2024.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe de falso funcionário. Relação de consumo. Fraude. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Sentença de improcedência. Insurgência da requerente. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. CASO EM EXAME. 1. Apelação da autora buscando a reforma do decisum, requerendo a total procedência dos pedidos. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. A questão em análise consiste em determinar se houve nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pela autora, vítima de golpe, e a conduta dos réus. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. Desde a inicial, a autora admitiu que seguiu as orientações de suposta funcionária do banco sem se certificar de que o era de fato. Conforme bem reconhecido pelo D. Juízo de Origem: "No caso concreto, os elementos constantes nos autos indicam que a autora agiu de forma voluntária, sem que houvesse qualquer vício na prestação de serviços pelos réus. Não há nos autos prova de falha sistêmica ou omissão que tenha facilitado a fraude. A abertura da conta no aplicativo e as transferências foram realizadas mediante uso de dados e senhas fornecidos pela

própria autora, sem qualquer ação direta ou indireta das rés". A apelante fragilizou, de forma voluntária, os meios de segurança, promovendo condições para a ocorrência da alegada fraude. Bastava à autora o mínimo de precaução. Caracterizada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, hipótese de excludente de responsabilidade, não há que se falar na condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais ou morais. IV. DISPOSITIVO E TESE.

4. Demanda improcedente. 5. Recurso não provido.

_____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, 14, inciso II, § 3º e 17. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nºs 297 e 479. (TJSP; Apelação Cível 1007569-27.2024.8.26.0541; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 3ª Vara; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025)

Ação de inexigibilidade de débito c/c reparação de danos – Questão preliminar – Alegação de ilegitimidade passiva – Superação – Possibilidade de julgamento de mérito favorável à parte – Artigo 488 do CPC – Questão de mérito – Contratos bancários – Fraude – Inversão do ônus da prova – Artigo 6º, inciso VIII, do CDC – Impossibilidade – Ausência de verossimilhança nas alegações da autora – Golpe da "falsa central de atendimento" – Contrato de empréstimo consignado e transações bancárias não reconhecidas – Ligações de supostos funcionários das instituições financeiras – Adesão voluntária a procedimentos indicados por terceiros – Contratação e transferências realizadas pela própria demandante – Responsabilidade civil afastada – Culpa exclusiva de terceiros e da consumidora – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Defeito ou falha na prestação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços – Inocorrência – Responsabilidade do estabelecimento bancário ou comercial – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados aos serviços que prestam (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário pela autora – Culpa de terceiro – Excludentes de responsabilidade – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Pedidos improcedentes – Sentença reformada – Sucumbência revertida. Recursos providos. (TJSP; Apelação Cível 1035805-54.2024.8.26.0002; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2025; Data de Registro: 23/07/2025)

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos. Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator