



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033453

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025253-20.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante EDIFÍCIO RESIDENCIAL SCIENA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 4016/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO ÚNICA VIA PIX. OPERAÇÃO NÃO RECONHECIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória proposta em face de instituição financeira, visando à restituição de R\$ 7.000,00 transferidos mediante fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. Alegou ter recebido ligação de suposto funcionário do banco, que orientou a atualização do sistema bancário *online*, induzindo-o a acessar *link* fraudulento. Após seguir as instruções, constatou a transferência não autorizada. Sustenta responsabilidade objetiva do banco pelo risco da atividade e falha na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Consiste em saber se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro. 2. Se deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço quanto à segurança da operação.

III. RAZÕES DE DECIDIR: – Golpe da falsa central de atendimento – Recorrente contatada por ligação informando necessidade de atualização do sistema bancário *online*, sob risco de bloqueio ao acesso da conta – Acatamento das instruções repassadas pelo suposto funcionário do Banco – Acionamento de *link* espúrio – Posteriormente, constatação da transferência via PIX para terceiro desconhecido – Inexistência de fragilidade sistêmica – Falta do dever de cuidado - Acolhimento das orientações de pessoa desconhecida em contato por canal não oficial - No caso, a transferência foi efetuada mediante uso de credenciais legítimas, sem qualquer indício de falha no sistema ou vazamento de dados - Transferência única e instantânea via PIX – Inexistência de operações reiteradas para pronta verificação da possível ocorrência de situação excepcional com vista ao bloqueio da conta – Rompimento do nexo causal – Hipótese de exclusão de responsabilidade – Fortuito externo – A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é absoluta, sendo afastada quando comprovada culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Ausência de responsabilidade do réu pelo prejuízo.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro quando não demonstrada falha sistêmica ou vazamento de dados sob sua guarda. 2. A realização

voluntária de atos pelo consumidor, mediante fornecimento de credenciais a pessoa desconhecida em canal não oficial, caracteriza culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 3 Operação única e instantânea via PIX, realizada com uso de aplicativo cadastrado e senha pessoal, não evidencia defeito na prestação do serviço bancário.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e §3º, II; CC, arts. 186 e 927; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1039062-03.2024.8.26.0224; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j: 29/08/2025;

TJSP; Apelação Cível 1000695-84.2024.8.26.0651; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); j: 29/07/2025;

TJSP; Apelação Cível 1001681-70.2024.8.26.0414; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); j: 27/05/2025

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais, proposta pelo Edifício Residencial Sciena em face do Banco Bradesco S.A., visando à restituição da quantia de R\$ 7.000,00 transferida mediante fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, sendo a ação julgada improcedente pela sentença de fls. 183/185, cujo relatório adoto, que condenou o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Recurso tempestivo, bem preparado e respondido.

Em suas razões recursais, o recorrente sustenta, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo risco da atividade, argumentando que a fraude configura fortuito interno, por se tratar de risco previsível e inerente à atividade bancária. Aduz, ainda, falha na segurança do serviço, diante da ausência de mecanismos capazes de identificar transações atípicas, especialmente considerando o beneficiário desconhecido e a utilização de dispositivo estranho ao padrão habitual. Ao final, requer a reforma da sentença para condenar o réu ao pagamento da quantia impugnada, além da atribuição dos ônus sucumbenciais ao apelado.

Contrarrazões às fls. 208/212.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à análise da responsabilidade da instituição financeira por prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro, conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”.

Respeitados os argumentos recursais, a r. Sentença

comporta integral manutenção e, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, adota-se a r. sentença recorrida como razão de decidir, por seus próprios fundamentos, que bem analisaram as provas dos autos.

Da análise dos autos, verifica-se que o golpe foi aplicado por terceiro, tendo a parte autora contribuído para a fraude ao não adotar as devidas cautelas para verificar a veracidade das informações recebidas.

A administradora do condomínio requerente, acreditando ser necessária atualização da versão do sistema bancário *online*, sob pena de ter o acesso à conta bloqueado, foi induzida em erro ao seguir as instruções repassadas pelo fraudador, clicando em *link* fraudulento, o que culminou a realização de uma transferência via PIX no valor de R\$ 7.000,00.

Ainda que se cogitasse aplicar na hipótese dos autos o entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros, quando evidenciada falha na prestação do serviço, especialmente na proteção de dados bancários dos clientes, não ficou bem configurada nos autos essa falha pois não restou comprovado qualquer vazamento de dados pela instituição financeira uma vez que a própria parte requerente confessa ter inserido os dados solicitados, seguindo as orientações dadas pelo fraudador.

Ora, mensagens e ligações sobre situações inverossímeis chegam aos milhares aos consumidores a fim de que sejam seduzidos a aderir a fraudes, como realizou a parte autora na hipótese, sem que se alcance constatar responsabilidade do recorrente no caso em tela.

No caso em comento, verifica-se que o golpe foi perpetrado por um terceiro sob contribuição da falta de prudência da parte autora que se deixou enganar, não tendo conferido a veracidade das informações recebidas, nem adotado as medidas necessárias para proteger seus dados e recursos, agindo de modo a atrair contra si a responsabilidade por sua conduta desatenta, não sendo razoável supor haja meios do réu proteger seus correntistas de contatos externos ao ambiente bancário.

Na hipótese, de transferência única por meio de PIX, operação instantânea de transferência, não se alcança concluir pela existência de liame causal entre o dano suportado e a alegada insegurança sistêmica. Essa única operação não poderia, por si só, despertar qualquer suspeita quanto à ocorrência da fraude uma vez que foi realizada por meio de dados verdadeiros, vale dizer, com total vulneração do sistema pelo recorrente, dando azo ao dano material.

Note-se, porque importante, que não há como se concluir pela incompatibilidade do perfil com operação única, ainda que valor de monta pois sem qualquer prova carreada aos autos do uso impresso à conta pela recorrente a angariar reforço à alegação de que houve falha do sistema, na ausência de detecção de uma possível fraude.

A alegação de que o banco deveria ter bloqueado a transação por atipicidade não prospera, pois os extratos demonstram movimentações anteriores de valores expressivos (R\$ 5.000,00 em novembro/2024), afastando a tese de anomalia flagrante.

Embora o golpe da falsa central seja fenômeno recorrente, sua ocorrência, quando depende de conduta ativa do consumidor que fornece credenciais e acessa *link* fraudulento, rompe onexo causal entre o serviço bancário e o dano, caracterizando fortuito externo. A previsibilidade genérica do risco não basta para imputar

responsabilidade ao banco quando não há falha concreta no sistema.

Destarte, não se verifica defeito na prestação do serviço nem falha de segurança imputável à instituição financeira. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, impondo-se a manutenção da sentença.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Autora recebeu mensagem SMS sobre compra aprovada não reconhecida. Clicou em "link" e, após contato telefônico, seguiu orientação dadas pelo golpista. Dirigiu-se a caixa eletrônico e efetuou pagamentos e transferências bancárias. Transações voluntárias e sem cautela mínima na verificação da conformidade da solicitação. Conduta da autora determinante para consumação do golpe. Voluntariedade incompatível com alegação de atipicidade das transações. Culpa exclusiva da autora. Excludente de responsabilidade. Ausência de falha na prestação de serviços. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039062-03.2024.8.26.0224; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)

CONTRATO BANCÁRIO. Ação reparatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Tentativa de aumentar seu limite de crédito por "link" obtido em rede social, resultando na contratação de empréstimo e transferência do valor para terceiro. "Golpe da falsa central de atendimento". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença correta. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000695-84.2024.8.26.0651; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/07/2025; Data de Registro: 29/07/2025)

APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos morais e materiais, pela qual a autora alega que sofreu desfalque financeiro por transferência via pix não autorizada – Sentença de improcedência – Recurso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora. TRANSFERÊNCIA VIA PIX – Impugnação pela parte autora – Golpe da Falsa Central de Atendimento - Autora teve prejuízo de R\$ 2.261,00, ante o contato de suposto funcionário do banco réu, através do qual lhe encaminhou "link" para cadastro de pedido de cancelamento de cartão – Autora que procedeu ao acesso ao "link", assim com o seguiu orientações do falsário quanto às movimentações financeiras em sua conta – Narrativa corroborada em sede policial - Fortuito interno não reconhecido - Não incidência da Súmula 479 do C. STJ – Evidente fragilização do sistema de segurança do banco causada exclusivamente pela correntista – Movimentação que não foge ao perfil da autora - Responsabilidade que não pode ser imputada à conta do banco Responsabilidade objetiva do banco afastada - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA – Recurso da autora desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001681-70.2024.8.26.0414; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 27/05/2025; Data de Registro: 27/05/2025)

Dáí porque, sem acolhimento possível das razões recursais, diante da sucumbência do recorrente, majoro os honorários fixados na origem para 13% sobre o valor da causa, em favor do patrono do apelado.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a mera insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO
Relatora