



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000280412**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026739-13.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LIPOPLAST EIRELI - EPP.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**SERGIO GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO 1026739-13.2025.8.26.0100**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADA: LIPOPLAST EIRELI - EPP**

**VOTO 60083**

APELAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO DO RÉU.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transações realizadas pela consumidora depois de contato realizado por fraudador informando a necessidade de atualização do navegador - Peculiaridades do caso concreto - Autora seguiu orientações dos falsários por dois dias e as transações questionadas não fugiram do perfil da correntista - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Correntista que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, realizando transferências bancárias para contas de terceiro e fornecendo dados que permitiram o acesso a sua conta, em ligação por número telefônico não oficial, permitindo a consumação do crime - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista, que seguiu orientações de terceiro fraudador que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexó de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Ação improcedente. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **BANCO BRADESCO S/A**, contra a r. sentença de fls. 136/142 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória ajuizada por **LIPOPLAST EIRELI - EPP** para “condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 64.274,40 (sessenta e quatro mil, duzentos e setenta e quatro reais e quarenta centavos), a título de danos materiais, monetariamente corrigidos pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e acrescido de juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa referencial SELIC, deduzido o índice de atualização monetária já aplicado. Em razão da sucumbência recíproca, a parte autora arcará com 40% e a ré com 60% das custas e despesas processuais. Condono o réu ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC). Condono a autora ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono do réu, que fixo em 10% sobre a diferença entre o valor da causa e o da condenação,

*nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil”.*

Irresignado, o réu recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Em suas razões recursais, teceu considerações acerca das medidas adotadas pela instituição financeira no tocante à prevenção de fraudes. Sustentou, ainda, a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Afirmou que, atualmente, foi criado um site específico destinado à orientação e prevenção contra golpes, no qual são disponibilizadas informações acerca das diversas modalidades de fraude existentes no mercado, bem como orientações sobre formas de prevenção e os cuidados que devem ser adotados pelos usuários. Alegou, ademais, que as transferências via TED foram processadas após a devida autenticação, o que demonstraria que o sistema de segurança da instituição financeira operou em conformidade com os parâmetros e exigências estabelecidos pelas resoluções do Banco Central do Brasil. Destacou que a ausência de adoção, pela autora, de medidas mínimas de cautela teria sido fator determinante para o êxito da fraude. Acrescentou que agiu no exercício regular de direito, inexistindo qualquer falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, razão pela qual não haveria que se falar em reparação por danos materiais ou morais. Por fim, sustentou não existir qualquer disposição legal que imponha às instituições financeiras o dever de monitorar ou bloquear transações com fundamento em supostos desvios no padrão de consumo do cliente (fls. 146/172).

Recurso tempestivo, preparado e respondido às fls. 178/182.

### **É O RELATÓRIO.**

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por perdas e danos e danos morais ajuizada pela apelada em face do apelante, aduzindo, em síntese, ser correntista da instituição financeira ré e que, em 31 de janeiro de 2025, tomou conhecimento de que sua conta corrente havia sido indevidamente acessada por terceiros, o que resultou na realização de transferências eletrônicas (TEDs) não autorizadas, totalizando o montante de R\$ 64.353,00. Sustentou que as operações fraudulentas foram realizadas mesmo diante da exigência, por parte do banco, da utilização de token físico para movimentações

superiores a R\$ 2.000,00, dispositivo que, segundo afirma, encontrava-se sob a posse exclusiva da filha do sócio da empresa. Assim, atribuiu o ocorrido a falha no sistema de segurança da instituição financeira, defendendo a incidência da responsabilidade objetiva da ré, bem como a inversão do ônus da prova. Pugnou pela condenação da parte adversa na reparação de danos materiais e morais.

Devidamente citado, o banco réu afirmou que as transações foram efetuadas mediante a utilização de credenciais e senhas pessoais do correntista. Alegou, ainda, que a autora teria sido vítima do denominado “golpe da falsa central”, tendo agido com culpa exclusiva, ao fornecer dados sensíveis e seguir orientações de terceiros estranhos à instituição financeira, circunstância que, em seu entender, romperia o nexo de causalidade. Por fim, impugnou a ocorrência de danos morais, bem como a alegação de desvio produtivo do consumidor e o pedido de indenização por danos materiais, requerendo, ao final, a total improcedência dos pedidos formulados na inicial.

O feito seguiu seu regular procedimento, sendo proferida a r. sentença de procedência parcial, em face da qual tão somente a instituição bancária se insurge.

Pois bem.

O recurso comporta provimento.

Do que consta do boletim de ocorrência, a Sra. Glória, filha do proprietário da empresa autora, aduz que *“a partir do dia 29/01/2025 comecei a receber ligações no telefone fixo de meu trabalho e em meu celular sobre atualizar o navegador do Bradesco para eu não perder o meu acesso. Segui as instruções e no dia seguinte ela disse que me ligaria e nos falamos novamente no dia 30/01/2025. No final na sexta e sábado foram feitas várias TED's que eu não reconheço. Roubaram tudo da conta, o valor total foi de e a R\$ 64.353,00”* (fls. 21/22).

Como evidência, juntou cópia do extrato bancário que comprova



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a realização das transferências questionadas.

O cerne da presente questão, 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)

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

Do conjunto probatório acostado aos autos, verifica-se que as transações questionadas que são o objeto da presente ação foram realizadas após a funcionária da autora ter sido orientada por falsário em ligação de número telefônico não oficial, por dois dias, e seguir orientações que permitiram a consumação da fraude, contrariando, ao assim proceder, cautelas básicas, notadamente porque as transferências TED foram realizadas para contas em nome de terceiros desconhecidos da autora (R\$ 5.088,40; R\$ 14.917,85; R\$ 5.122,90; R\$ 14.884,95; R\$ 5.126,30; R\$ 14.879,65; R\$ 4.254,35)

Nesse cenário, entende-se inexistirem fundamentos fáticos ou jurídicos, na hipótese em discussão, a amparar o pleito realizado pela autora.

Apesar das instituições financeiras responderem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por

terceiros no âmbito de operações bancárias, diante das peculiaridades do caso vertente, resta inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Analisando detidamente os autos, não há qualquer indício de que a instituição financeira requerida tenha participado, ativa ou passivamente, da ocorrência da fraude, ou seja, a autora não logrou êxito em demonstrar o nexo causal entre a conduta do réu e os alegados danos sofridos, em descompasso com o que determina do art. 373, I, do Código de Processo Civil.

Isto porque, apesar de ter restado incontroverso nos autos que a parte autora efetivamente foi vítima do famigerado “golpe da central telefônica” ou “golpe do canal de atendimento” ou “golpe do falso funcionário”, como já adiantado, o acesso dos falsários à sua conta bancária apenas foi possível graças à sua própria atuação relevante que adotou conduta pouco cuidadosa a despeito dos alertas diuturnamente veiculados pelas instituições bancárias acerca do cuidado que seus clientes devem adotar no sentido de evitarem ser vítimas de fraudes dessa natureza.

Cumprido destacar, ainda, que a autora não trouxe aos autos qualquer documento apto a demonstrar que as operações impugnadas destoariam de seu padrão habitual de movimentação financeira. Ao contrário, os elementos constantes dos autos indicam situação diversa.

Com efeito, da análise dos extratos bancários juntados às fls. 23/26, verifica-se a realização de pagamento de títulos e de transferências em valores inclusive superiores àqueles ora questionados na presente demanda, tais como as quantias de R\$ 30.000,00, R\$ 15.000,00 e R\$ 10.936,00, circunstância que evidencia a compatibilidade das transações discutidas com o perfil de movimentação da correntista.

Importante também destacar nesse momento que após as transferências que são objeto da presente demanda, a conta corrente ainda continuou com saldo disponível.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

capaz de demonstrar a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, tampouco a realização de operações manifestamente atípicas que pudessem, por si só, impor à instituição financeira o dever de impedir ou bloquear as transações efetuadas. Ao revés, as circunstâncias do caso revelam que as movimentações foram realizadas dentro de um contexto aparentemente regular, não sendo possível imputar à instituição ré a responsabilidade pelos prejuízos alegados.

Assim, tendo a autora sofrido um golpe que não foi perpetrado pelo réu, não é possível, portanto, imputar a ele responsabilidade por tudo quanto se sucedeu após o contato inicial do golpista com a autora, tratando-se, infelizmente, de um golpe aplicado por terceiros a ele por seu próprio descuido.

Não se pode atribuir ao réu, portanto, a responsabilidade por ressarcir seus clientes pelos golpes a eles aplicados por terceiros e mediante uso de informações sigilosas, fornecidas justamente por aqueles a estes.

Em casos semelhantes ao presente, julgados deste egrégio Tribunal de Justiça, inclusive desta c. Câmara:

*Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - "Golpe do falso funcionário" ou "golpe da falsa central de atendimento" - Descabimento - Autora que trocou mensagens com o fraudador por meio de número estranho aos canais oficiais do banco réu - Autora que atendeu aos comandos do fraudador, tendo firmado o contrato de empréstimo consignado impugnado, cujo valor foi utilizado por ela para o pagamento de dois boletos bancários em favor de terceira empresa - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a fraude da qual a autora foi vítima - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, ou seja, fortuito externo, excludente de responsabilidade - Inaplicabilidade da*

*Súmula 479 do STJ - Sentença de parcial procedência da ação que, contudo, deve ser mantida, sob pena de "reformatio in pejus" - Apelo da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000692-54.2025.8.26.0115; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)*

*Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - **"Golpe do falso funcionário"** - Inviabilidade - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Autor que, induzido em erro por terceiro, realizou voluntariamente transferências via PIX a partir de seu próprio dispositivo, mediante uso de credenciais pessoais (senha e token) - Transações que não destoaram do perfil do consumidor - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual o autor foi vítima - **Ausência de falha nos sistemas de segurança do banco réu - Dever de cautela do correntista negligenciado - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, ou seja, fortuito externo, excludente de responsabilidade - Sentença de improcedência da ação mantida** - Apelo do autor desprovido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1027457-02.2024.8.26.0114; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 02/03/2026)*

*Ação declaratória cumulada com indenizatória - Autora - Recebimento de ligação telefônica de terceiro que se apresentou como suposto funcionário do primeiro réu alegando a existência*

*de transações ilícitas - Autora - Efetivação da operação de forma simultânea e acesso a link recebido - Implicação - Agente - Transferência de numerário via Pix - Autora - Utilização de canal não oficial - Não conferência da movimentação bancária ou contato com o primeiro réu para confirmar a veracidade dos fatos - **Culpa exclusiva** - Quebra do nexos causal - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Réus - Ausência de responsabilidade - Pedido Inicial - Improcedência - Sentença - Manutenção. Apelo da autora desprovido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1004248-61.2025.8.26.0019; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)*

*PROCESSUAL CIVIL - Contrarrazões com pleito de não conhecimento do recurso – Rejeição – Apelação que traz fatos e fundamentos concretos a fim de buscar a inversão do julgado, o que se mostra suficiente para atender ao princípio da dialeticidade. AÇÃO DE NULIDADE CONTRATUAL C.C. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS – Sentença de improcedência na origem – Necessidade - **Alegação do autor que recebeu ligação telefônica de suposta funcionária da instituição requerida** - Autor que, seguindo as orientações que lhe foram passadas, contraiu dois empréstimos bancários e fez a transferência de valor para a conta bancária indicada pela falsária - Ausência de comprovação de participação da casa bancária no golpe sofrido pelo requerente - Conjunto probatório demonstra que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno - Operações foram concretizadas por meio de orientações recebidas de número telefônico que nem mesmo se demonstrou integrar os canais oficiais de comunicação do banco – Ausência de falta de*

*cautela do autor, ao não buscar orientação de algum funcionário por canais oficiais antes de realizar as transações questionadas - Culpa exclusiva da vítima configurada - O golpe em análise não resulta na responsabilidade da casa bancária, porque constitui fortuito externo - Excludente do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes – Verba honorária majorada – Recurso desprovido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1025598-48.2024.8.26.0114; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/07/2025; Data de Registro: 14/07/2025)*

*DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS IMPUGNADAS PELA AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. REFORMA DA SENTENÇA. APELO DO BANCO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Ação ajuizada por Aida Mourad em face de Nu Pagamentos S.A., visando à devolução de R\$ 4.250,00, decorrentes de transações fraudulentas realizadas após a autora fornecer dados a terceiros que se passaram por funcionários do banco e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. A sentença julgou procedentes os pedidos, condenando o banco à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais. O banco apela, alegando culpa exclusiva da autora, que realizou transferência espontaneamente ao golpista. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade do banco pela*

*fraude ou se o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Entretanto, essa responsabilidade é afastada quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal. **No caso concreto, a própria autora reconhece que entrou em contato com a falsa central telefônica. Tal conduta caracteriza negligência e configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do banco.** A instituição financeira comprovou que a transferência impugnada foi realizada com o aparelho celular da autora. Não há indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de envolvimento da instituição financeira na fraude, inexistindo o chamado fortuito interno. O entendimento consolidado no Tribunal de Justiça de São Paulo e no Superior Tribunal de Justiça estabelece que, em fraudes desse tipo, a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha no sistema de segurança ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido inicial. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco é afastada quando o consumidor, de forma negligente, fornece seus dados pessoais a terceiros fraudadores, rompendo o nexo causal entre o dano e a atuação da instituição financeira. O fortuito interno somente se configura quando há falha na segurança do sistema bancário ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais do banco. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024. TJSP, Apelação Cível n° 1014601-31.2023.8.26.0020, Rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2025. TJSP, Apelação Cível n° 1000886-41.2022.8.26.0315, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 30/08/2023.*

*(TJSP; Apelação Cível 1010120-48.2024.8.26.0001; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2025; Data de Registro: 27/04/2025)*

Assim, diante de todo o exposto, não era o caso de se atribuir qualquer responsabilidade à instituição financeira pelas operações bancárias questionadas, mormente porque não houve falha na prestação dos serviços, tampouco fortuito interno que dê ensejo à aplicação da Súmula n° 479 do C. STJ, restando caracterizada, portanto, a culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, da Lei n° 8.078/90).

Fica, portanto, reformada a r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, condenando-se a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono da parte adversa arbitrados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

**SERGIO GOMES**  
**Relator**