



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000107438

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028068-21.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante LUZIA RIBEIRO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), SOUZA LOPES E IRINEU FAVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

EDUARDO VELHO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1028068-21.2024.8.26.0577

APELANTE: LUZIA RIBEIRO DOS SANTOS

APELADOS : BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A

VOTO nº 29158

EMENTA

APELAÇÃO – Ação indenizatória por danos materiais e morais - Apelante que pretende a responsabilização objetiva dos bancos apelados pelo golpe que sofreu – Recorrente que realizou transferências bancárias a terceiro (golpista), sem a adoção das cautelas mínimas após passar seus dados bancários – Culpa exclusiva da autora (vítima) e de terceiro (CDC, art. 14, § 3º) – Ausência de vazamento de dados bancários da correntista - Responsabilidade das instituições financeiras não demonstrada – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Ação Improcedente - Sentença mantida, com majoração da verba honorária (CPC, art. 85, § 11), observada a gratuidade concedida à apelante.
Recurso improvido.

Vistos.

Cuida-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por LUZIA RIBEIRO DOS SANTOS contra BANCO BRADESCO S/A e BANCO DO BRASIL S/A, sustentando a autora que recebeu ligação telefônica, em que um indivíduo se apresentou como representante da Telefonica, dizendo-lhe que, devido à antiguidade de sua linha, havia um saldo de R\$700,00 a receber; acreditando nas informações que lhe foram passadas, a autora passou seus dados bancários. Posteriormente, recebeu ligação de suposto funcionário do réu Bradesco de nome Tiago, informando-lhe que o sistema de segurança havia detectado atividades suspeitas em sua conta. Durante aproximadamente 19 dias, Tiago Oliveira manteve contato com a autora via telefone, conquistando sua confiança e induziu a autora a praticar várias operações bancárias em favor de Jesse Vinicius e não para sua própria conta. Também convenceu a autora a solicitar um cartão de crédito junto ao Bradesco. As transferências foram realizadas na conta do Banco do Brasil em 04/12/2023 nos valores de R\$15.000,00, duas vezes, e R\$6.000,00, além de uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferência de R\$1.198,39 realizada 23/12/2023 da conta do Banco Bradesco. Posteriormente, notou que havia sido vítima de golpe e apresentou contestação e pedido de ressarcimento dos valores, sem sucesso, pelo que pretende a procedência dos pedidos de ressarcimento material no valor de R\$37.198,39, bem como reparação por danos morais, estimados em R\$30.000,00. Citadas, os requeridos apresentaram contestações, alegando, em síntese, ausência de responsabilidade, visto que se tratou de fortuito externo, por culpa exclusiva da parte autora, de modo que os pedidos devem ser julgados improcedentes.

A r. sentença de fls. 374/386 julgou improcedente a ação por entender o Magistrado inexistir qualquer participação das instituições financeiras réas nas fraudes sofridas pela autora, caracterizada culpa exclusiva da vítima. Condenou a autora no pagamento da sucumbência de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Recorreu a autora reiterando que foi vítima de uma sofisticada fraude bancária que se desenvolveu em etapas bem definidas, inicialmente recebendo uma ligação de pessoa que se passou por funcionário da Telefonica, lhe dizendo sobre um crédito de R\$700,00, a quem forneceu seus dados bancário. Posteriormente recebeu nova ligação de pessoa se passando por funcionário do Bradesco, que demonstrou conhecimento de informações internas, inclusive o nome do gerente de sua agência. Assim, foi induzida ao longo de 19 dias a realizar diversas operações bancárias, totalizando R\$37.198,39 em transferências indevidas, realizadas tanto no Banco do Brasil quanto no Banco Bradesco e na Caixa Econômica Federal, condutas que se deram sob erro substancial causados por terceiros, fortuito interno, risco inerente à própria atividade, que impõe a responsabilidade objetiva nos termos da Súmula 479 do STJ, pelo que insiste na procedência dos pedidos de reparação por danos materiais e morais.

Contrarrrazões a fls. 404/409 (Banco Bradesco) e fls. 410/434 (Banco do Brasil).

É O RELATÓRIO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A pretensão inicial foi julgada improcedente, sob o fundamento de que restou configurada a culpa exclusiva da vítima (consumidora) sobre os fatos narrados, o que exclui a responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras réas.

A autora, ora apelante, pretende a inversão da sentença, para que seja reconhecida a responsabilidade objetiva dos bancos apelados sobre o evento danoso, alegando falha na prestação do serviço bancário, que contribuiu para a consecução da fraude narrada pela demandante.

Cumprido destacar, inicialmente, que a relação jurídica existente entre as partes é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ), de modo que a responsabilidade objetiva das réas, fornecedora dos serviços bancários, depende da demonstração do nexo causal entre o dano sofrido pelo consumidor e a falha interna no sistema de segurança dos bancos, o que, à luz dos elementos constantes dos autos, não restou demonstrado.

Com efeito, restou incontroverso que foi a própria apelante quem forneceu seus dados bancários ao receber um suposto contato de funcionário da Telefonica informando haver um crédito de R\$700,00 a seu favor.

Posteriormente, recebeu nova ligação de pessoa se passando por funcionário do Banco Bradesco, que lhe alertou sobre transações suspeitas em sua conta e por 19 dias angariou sua confiança para então lhe induzir a fazer transferência para terceiros.

De início, chama a atenção que a inicial sequer individualizou com melhor precisão quais seriam as supostas falhas nos serviços dos requeridos Banco do Brasil e Banco Bradesco, anotando-se que esse último inclusive demonstrou que a questionada transferência de R\$1.198,39 realizada 23/12/2023, foi feita entre contas da própria autora.

No caso, a apelante não agiu com as cautelas necessárias, pois seguiu orientações recebidas de terceiro desconhecido por diversos dias, sem ao

menos checar previamente tais informações junto ao banco, atitude que foi decisiva para a concretização da fraude, uma vez que a demandante violou o seu dever de vigilância e guarda de seus dados pessoais e das informações pertinentes à segurança das transferências realizadas por ela própria sem se ater à identidade do destinatário, o que culminou para a concretização da fraude da qual foi vítima.

Ainda que se considere a idade da apelante (62 anos), aliás, não muito avançada, sendo idosa apenas para efeitos legais, e a técnica de manipulação (engenharia social) utilizada pelos fraudadores para a consecução do golpe, não se mostra razoável “in casu” exigir das instituições financeiras a utilização de mecanismos de segurança para identificar a alegada fraude, quando foi a própria correntista que efetuou as operações contestadas, mesmo que induzida a erro, sem a apresentação de outros elementos de prova que pudessem indicar que se tratavam de operações fraudulentas.

Com efeito, a alegação de que as transferências impugnadas fogem do padrão de consumo da apelante perdem relevância quando se verifica que foram realizadas pessoalmente pela autora, de modo que, também sob essa ótica, não seria possível concluir que as operações eram suspeitas, a ensejar a responsabilização objetiva do banco.

Não houve, portanto, conduta, comissiva ou omissiva, atribuída aos bancos, tampouco comprovação de vazamento de dados pessoais da autora, reitera-se, que informou seus dados bancários ao fraudador, inexistindo violação ao dever de guarda de dados do consumidor pelas instituições financeiras, nos termos dos artigos 42, 44, 45 e 46 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018), que pudesse acarretar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos sofridos pela demandante, não se aplicando ao caso, portanto, a Súmula 479 do STJ.

Diante dos fatos narrados, conclui-se que a demandante foi vítima de fraude praticada por terceiros, não se verificando nexos causal entre o dano que sofreu e a atividade bancária dos demandados, visto que não há sequer indícios

de falha na segurança dos bancos no caso em tela.

Reitere-se que a apelante não agiu com as cautelas mínimas exigíveis, considerando-se que rotineiramente os bancos veiculam notícias alertando sobre a fraude em questão, na qual golpistas, passando-se por funcionários dos bancos, induzem as vítimas a entregarem informações bancárias e demais dados pessoais de segurança, viabilizando a consecução da fraude.

Portanto, a situação narrada pela recorrente evidencia a ocorrência de culpa exclusiva desta e de terceiros, o que configura excludente de responsabilidade civil da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara julgadora:

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do autor pretendendo o reconhecimento da inexistência do débito, pela falha de segurança da instituição, com pedido condenatório pelos danos materiais e morais. 2. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. Afastada. Autor que agiu com culpa exclusiva, por ter fornecido seus dados bancários ao golpista, seguindo suas orientações, para a contratação do empréstimo pessoal. Culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, inc. II). Responsabilidade da instituição bancária afastada. Ausência de vazamento de dados bancários. Não incidência da Súmula 479 do C. STJ. 3. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária de 10% para 15% do valor da causa atualizado (CPC/15, art. 85, §11).” (TJSP; Apelação Cível 1002475-46.2024.8.26.0526; Relator (a): LUÍS H. B. FRANZÉ; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025, g.n.)

“Indenização – Golpe da falsa central de atendimento – Transferências bancárias – Ausência de falha na prestação de serviço – Culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e afasta qualquer responsabilidade dos requeridos – Ação julgada improcedente – Decisão correta – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1000590-73.2023.8.26.0027; Relator (a): SOUZA LOPES; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iacanga - Vara Única; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025, g.n.)

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Cartão de crédito consignado. Operações de saque mediante cartão de crédito e transferências eletrônicas não reconhecidas pela requerente. Autora que, após receber orientações de suposto preposto do banco, através de contato telefônico, realizou transferência eletrônica (PIX) para conta de terceiro desconhecido. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira. Ausência de falha na prestação de serviços do réu. Culpa exclusiva de terceiro e da requerente, que não agiu com as cautelas mínimas, pois deixou de confirmar as informações recebidas por telefone, antes de efetuar as operações bancárias. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Débito exigível. Indevida indenização por dano moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008546-04.2023.8.26.0428; Relator (a): AFONSO BRÁZ; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025, g.n.)

“APELAÇÃO – Ação de reparação de danos materiais – Golpe por aplicativo de Whatsapp – Sentença de improcedência – Recurso interposto pela autora - Operação de PIX efetivada de forma voluntária a estelionatário que se passou por sua filha - Excludente de responsabilidade objetiva configurada – Culpa exclusiva da vítima – Demandante que deixou de agir com as cautelas mínimas exigíveis – Ausência de qualquer conduta no sentido de checar, antes de efetivar a transferência solicitada, se o número vinculado à foto do perfil, de fato, pertencia à sua filha – Improcedência da demanda confirmada - Sentença mantida – Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência.” (TJSP; Apelação Cível 1020910-74.2023.8.26.0309; Relator (a): IRINEU FAVA; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025, g.n.)

Desse modo, a r. sentença não merece reparos e deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência, fica majorada a verba honorária para 11% (CPC, art. 85, § 11) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida à apelante.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, observo que tenho por expressamente ventilados, neste grau de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Nestes termos, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de
apelação.

EDUARDO VELHO

Relator