



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000262293**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030696-14.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante DEOLINDA BARBOZA DOS SANTOS, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5149 - 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO  
Apelação Cível nº 1030696-14.2024.8.26.0405  
Comarca: Osasco – 4ª Vara Cível  
Juiz de Direito: Gilvana Mastrandéa de Spuza Arabi  
Apelante: Deolinda Barboza dos Santos  
Apelado: Banco Bradesco S.A

EMENTA: Direito Civil. Apelação Cível. Relação de consumo. Golpe do falso gerente. Fraude bancária. Inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais. Responsabilidade civil objetiva. Culpa exclusiva da vítima. Improcedência mantida. Recurso desprovido.

I. Caso em exame

Apelação Cível interposta por Deolinda Barboza dos Santos contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais c/c declaração de inexigibilidade de débito, proposta em face do Banco Bradesco S.A. A autora alegou ter sido vítima de fraude conhecida como “golpe do falso gerente”, por meio do qual criminosos, de posse de seus dados pessoais, a induziram à contratação de empréstimo de R\$ 25.000,00 e à realização de operações bancárias via PIX, totalizando R\$ 61.021,20. Alegou falha na prestação do serviço, diante da ausência de bloqueio das transações suspeitas e da omissão do banco quanto à segurança de seus sistemas. Requereu a declaração de inexigibilidade das dívidas, restituição dos valores e indenização por danos morais. A sentença reconheceu a culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade da instituição financeira. A autora apelou, pleiteando a reforma integral da sentença e acolhimento dos pedidos iniciais.

II. Questão em discussão

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada objetivamente pelos danos causados por fraude praticada por terceiros; (ii) estabelecer se a conduta da autora rompe o nexo causal, caracterizando culpa exclusiva da vítima e afastando o dever de indenizar.

III. Razões de decidir

A relação entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, o qual impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços, com base na teoria do risco do empreendimento (CDC, art. 14, caput). A responsabilidade objetiva exige a presença de dano, serviço defeituoso e nexo de causalidade entre ambos. Tal nexo pode ser excluído nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC, como nos casos de culpa exclusiva da vítima. A análise do caso revela que a autora foi induzida por terceiros, ao longo de vários dias, a realizar transações bancárias por meio de seu próprio aplicativo, utilizando suas senhas pessoais, sem qualquer invasão ao sistema do banco. A autora, apesar de idosa, demonstrou plena capacidade cognitiva e tecnológica para interações via

WhatsApp, telefone e aplicativo, tendo recebido sucessivas orientações dos fraudadores, com tempo suficiente para refletir, desconfiar e buscar confirmação por meio dos canais oficiais do banco. A alegação de sigilo exigido pelos golpistas, ainda que reiterada, configura indicativo óbvio de fraude e é amplamente abordada em campanhas educativas, de forma que a manutenção das tratativas, mesmo diante de tais alertas, reforça a falta de cautela. A contratação do empréstimo e a realização de cinco transferências, distribuídas em duas datas distintas e separadas por uma semana, demonstram que o dano não decorreu de ato único e impulsivo, mas de condutas reiteradas e conscientes da autora. A atuação da autora rompe o nexo causal entre o serviço bancário e os prejuízos sofridos, pois a causa eficiente do dano se encontra fora do âmbito de controle da instituição financeira, caracterizando culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, §3º, II). A jurisprudência desta Corte é pacífica ao reconhecer a responsabilidade da instituição financeira em casos de falha de segurança, mas excepciona tal regra quando evidenciada a atuação autônoma e determinante do consumidor, como no caso em análise. Inviável o reconhecimento de culpa concorrente, uma vez que a conduta da autora não foi meramente acessória, mas autônoma e suficiente para ensejar o resultado danoso, afastando o dever de indenizar. Não configurado ato ilícito imputável ao banco, tampouco nexo de imputação, mostra-se indevida a reparação por danos morais ou materiais.

IV. Dispositivo e tese  
Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros exige a presença de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. 2. A atuação consciente e reiterada do consumidor, que opta por seguir orientações de terceiros não identificados fora dos canais oficiais, sem buscar confirmação da instituição financeira, caracteriza culpa exclusiva da vítima e rompe o nexo causal. 3. A existência de múltiplas transações realizadas com uso regular de senhas, em datas distintas e após sucessivas interações extrabancárias, afasta a responsabilidade da instituição financeira e justifica a improcedência dos pedidos indenizatórios.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, caput e §3º, II; CC, arts. 186 e 927; CPC, arts. 1.012, caput; 85, §§ 2º e 11; 1.026, §2º.

Jurisprudência relevante: TJSP, Apelação Cível 1013918-04.2025.8.26.0576, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. 29/10/2025. TJSP, Apelação Cível 1013584-32.2024.8.26.0405, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 12/03/2025. TJSP, Apelação Cível 1005728-20.2023.8.26.0189, Rel. Des. Afonso Celso da Silva, j. 29/05/2024.



**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 270/277) interposto por Deolinda Barboza dos Santos contra a r. sentença proferida às fls. 261/267, que julgou improcedentes os pedidos formulados pela apelante na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face do Banco Bradesco S.A., rejeitando os pedidos de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 62.195,20 e por danos morais, bem como de declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às operações realizadas, além de condená-la ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida em sede recursal.

Em apelação, Deolinda Barboza dos Santos alega, em síntese, que: (i) foi vítima do chamado “golpe do falso gerente”, tendo sofrido prejuízos relevantes após criminosos, de posse de dados vazados, induzirem-na à contratação de empréstimo no valor de R\$ 25.000,00 e à realização de transferências e transações via PIX, totalizando mais de R\$ 60.000,00; (ii) as transações realizadas destoam completamente de seu perfil de consumo como aposentada, cliente do banco há mais de 30 anos, sem histórico de grandes movimentações; (iv) a instituição financeira falhou em seu dever de segurança, não implementando mecanismos capazes de identificar e impedir movimentações atípicas e de alto valor, tampouco bloqueou operações mesmo após ter sido comunicada da fraude; (v) a r. sentença desconsidera sua condição de pessoa idosa e hipervulnerável, além de se basear em interpretação incorreta de conversa constante na fl. 64 dos autos, que não comprovaria eventual desbloqueio voluntário de valores de sua conta.

Requer a reforma integral da sentença, com o acolhimento dos pedidos iniciais, quais sejam: declaração de inexigibilidade do empréstimo e das operações contestadas, restituição dos valores subtraídos, condenação ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00, além da majoração dos honorários em sede recursal.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 281/287) por Banco Bradesco S.A., que pugna pela manutenção da r. sentença. Argumenta, em suma, que não houve falha na prestação dos serviços bancários, sendo a própria autora quem forneceu informações sensíveis a terceiros. Afirma que não existe nexo causal entre a conduta do banco e os prejuízos alegados. Sustenta que os danos morais não restaram comprovados, e que a situação configuraria, no máximo, mero aborrecimento. Subsidiariamente, requer, em caso de reforma da sentença, o reconhecimento de culpa concorrente da autora, por ter contribuído para o evento danoso ao repassar dados sensíveis de sua conta bancária.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

O apelo foi distribuído por prevenção a esta Relatoria devido ao julgamento do Agravo de Instrumento nº 2370110-77.2024.8.26.0000.

Houve oposição ao julgamento virtual pela apelante devido à manifestação de interesse em realizar sustentação oral (fls. 291/292).

**É o relatório.**

Primeiramente, com relação à oposição ao julgamento virtual devido ao interesse em realizar sustentação oral, destaca-se que o pedido foi indeferido, pois, conforme consignado pelo despacho retro, o novo sistema de julgamento virtual, instituído pela Resolução CNJ nº 591/2024 e regulamentado no âmbito deste Tribunal pela Resolução OE nº 984/2025, prevê expressamente a possibilidade de sustentação oral assíncrona, mediante envio de arquivo de áudio ou vídeo até 48 horas antes do início da sessão.

Dessa forma, a simples intenção de realizar sustentação oral não constitui fundamento idôneo para afastar o julgamento virtual, uma vez que a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte interessada possui mecanismo adequado para apresentar seus argumentos oralmente, ainda que de forma assíncrona.

A sustentação oral assíncrona atende plenamente ao direito de manifestação da parte, permitindo que os julgadores tenham acesso aos argumentos antes de proferir seus votos, sem prejuízo da celeridade e eficiência que caracterizam o julgamento virtual.

**Foi facultado às partes, querendo, o envio de arquivo de áudio ou vídeo no prazo regulamentar, com determinação de prosseguimento no julgamento virtual.**

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado em razão da concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora-apelante, sendo desnecessária a renovação de tal pleito.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

**O recurso não comporta provimento.**

Cuida-se de ação de inexigibilidade de empréstimo c/c indenização por danos morais e materiais, ajuizada por Deolinda Barboza dos Santos em face de Banco Bradesco S.A., na qual se discutiu a responsabilidade da instituição financeira por contratação de empréstimo e realização de transações bancárias reputadas fraudulentas.

Constou da petição inicial que a autora, pessoa idosa e aposentada, correntista do réu há décadas, foi contatada por terceiros que se passaram por prepostos da instituição financeira, os quais detinham informações pessoais e bancárias suficientes para conferir verossimilhança à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abordagem. Relatou que, no contexto do golpe, foi induzida a realizar procedimentos no aplicativo bancário que culminaram na liberação de empréstimo no valor de R\$ 25.000,00, bem como na realização de transferências e operações via PIX em montantes elevados e sucessivos, totalizando R\$ 61.021,20, em datas próximas, todas destoantes de seu histórico financeiro. Alegou que jamais contratara empréstimos anteriormente e que os valores passaram a ser descontados diretamente de seu benefício previdenciário, em parcelas mensais de R\$ 587,00, ao longo de 84 prestações, sem sua anuência.

Sustentou a autora que, apesar das reclamações administrativas, o réu manteve os descontos e não promoveu o estorno das quantias transferidas, razão pela qual requereu a declaração de inexigibilidade do débito, o cancelamento do contrato, a restituição dos valores pagos e indenização por danos morais, além de tutela de urgência para suspensão imediata dos descontos.

Regularmente citado, o réu apresentou contestação (fls. 202/243), na qual defendeu a regularidade das operações, afirmando que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e que inexistiu falha na prestação do serviço, imputando à autora ou a terceiros a responsabilidade pelos prejuízos alegados.

Houve réplica (fls. 250/254), com impugnação específica das teses defensivas e reafirmação da ocorrência de fraude e de falha de segurança do sistema bancário.

Sobreveio a r. sentença, que julgou improcedentes os pedidos, contra a qual se insurge a parte autora-apelante.

A controvérsia recursal cinge-se à verificação da responsabilidade da instituição financeira pelas operações bancárias impugnadas pela autora, notadamente a contratação de empréstimo e a realização de transferências e pagamentos via PIX, reputados fraudulentos.

Discute-se, em síntese, se tais operações decorreram de falha na prestação do serviço bancário, consubstanciada na deficiência dos mecanismos de segurança e de monitoramento do perfil da correntista — pessoa idosa, aposentada e sem histórico de contratações semelhantes —, ou se, ao revés, foram regularmente efetuadas mediante uso de senha pessoal, hipótese em que a responsabilidade pelos prejuízos deveria ser atribuída exclusivamente à autora ou a terceiros fraudadores.

A questão se insere no âmbito das relações de consumo, incidindo o microsistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º), de modo que, em regra, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, fundada no risco da atividade (art. 14, caput, do CDC). Também não se ignora a recorrência de fraudes perpetradas por terceiros — entre elas o chamado “golpe da falsa central” —, fenômeno que desafia as instituições financeiras e o próprio sistema de pagamentos, exigindo constante aprimoramento de mecanismos de segurança.

Todavia, a responsabilidade objetiva não opera como garantia universal e ilimitada de ressarcimento. O próprio art. 14 do CDC prevê hipóteses de exclusão do dever de indenizar, entre as quais se destaca, para o caso, a **culpa exclusiva do consumidor** (art. 14, §3º, II). Trata-se de cláusula de fechamento do sistema: ainda que presente o dano e a existência de um serviço prestado, a **obrigação de indenizar depende do nexos causal**, o qual se rompe quando a atuação do consumidor, por si só, mostra-se suficiente e determinante para a produção do resultado lesivo.

Cumprido consignar que o entendimento desta colenda Câmara é firme no sentido de que a **mera ocorrência de golpes de engenharia social não afasta, por si só, o nexos de causalidade**, sendo, em regra, suficiente para caracterizar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da teoria do risco do empreendimento.

Parte-se da premissa de que tais fraudes integram o conjunto de riscos inerentes à atividade bancária, impondo ao fornecedor o dever de estruturar mecanismos adequados de segurança e prevenção.

Todavia, a aplicação desse entendimento demanda a análise das **circunstâncias específicas do caso concreto**. A responsabilidade objetiva, embora não exija a demonstração de culpa, não prescinde do nexo causal, o qual pode ser rompido diante de situações excepcionais expressamente previstas em lei.

É justamente nesse ponto que a hipótese dos autos se revela peculiar e distinta daquelas que usualmente fundamentam os reiterados julgados deste órgão colegiado.

Como se verá, o evento danoso não se desenvolveu segundo o padrão ordinário das fraudes de impacto imediato, mas **decorreu de conduta prolongada e autônoma da própria autora, praticada fora dos canais oficiais da instituição financeira e com clara oportunidade de verificação presencial**, circunstâncias que autorizam o afastamento da responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Os próprios fatos delineados na petição inicial, quando examinados com a necessária atenção às circunstâncias concretas do caso, demonstram a ruptura do nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado.

Conforme narrado pela própria autora, o contato com os supostos prepostos da instituição financeira não se deu de forma episódica ou instantânea, mas teve início em **28 de agosto de 2024** via WhatsApp e telefone, prolongando-se por **dias**, com sucessivas interações, até que, somente em **05 de setembro de 2024**, a autora executasse os comandos que culminaram na contratação do empréstimo e transferências via Pix.

categoricamente a caracterização de engodo repentino, típico das fraudes baseadas em impacto emocional imediato. Ao contrário, evidencia-se um processo gradual e prolongado de convencimento, no qual houve tempo mais do que suficiente para reflexão, consulta a terceiros de confiança e, sobretudo, adoção de cautelas mínimas elementares.

A inicial também revela que, ao longo dessas tratativas que se estenderam por dias, a autora manteve contato com diversos interlocutores, os quais se apresentavam como integrantes de diferentes setores do banco, conforme prints de fls. 62/65.

Tal multiplicidade de contatos, longe de conferir legitimidade à abordagem, deveria, para qualquer consumidor minimamente diligente, reforçar a necessidade imperiosa de verificação por canal oficial. A própria autora admite que os golpistas lhe instruíram "alguns passos" e que ela realizou "um caminho dentro do aplicativo" —narrativa que demonstra não um ato único e impulsivo, mas uma sequência coordenada de ações conscientes.

Ainda assim, em momento algum a autora procurou confirmar a veracidade das informações dirigindo-se pessoalmente a uma agência bancária ou contatando a instituição por seus canais oficiais, preferindo prosseguir nas interações com terceiros estranhos à relação contratual, fora do ambiente institucional da instituição financeira.

Esse ponto é decisivo. Em fraudes de impacto imediato, a falsa percepção da realidade se impõe de forma repentina, comprimindo a capacidade de crítica do consumidor por curto intervalo e tornando plausível a alegação de engodo irresistível. Aqui, entretanto, a própria narrativa evidencia um processo de convencimento construído ao longo do tempo, com repetição de contatos e alteração de interlocutores, circunstância que, em vez de reduzir,  **aumenta o dever de cautela**  do consumidor médio.

De especial relevo é o fato de que a própria narrativa inaugural menciona que os golpistas alertaram que o caso era "sigiloso" e que por isso ela

"não poderia contar para ninguém". Ora, tal orientação, por si só, constitui inequívoco indício de fraude, amplamente divulgado em campanhas educativas de instituições financeiras, órgãos de defesa do consumidor e veículos de comunicação.

A instrução para manter sigilo absoluto é justamente o mecanismo que impede a vítima de buscar confirmação junto a terceiros ou ao próprio banco. A autora, embora idosa, é pessoa alfabetizada, capaz de utilizar aplicativos bancários e de manter interlocuções por WhatsApp e telefone por mais de um mês, circunstâncias que demonstram aptidão cognitiva para compreender a natureza suspeita de tal exigência de sigilo.

Nesse cenário, a conduta da autora se mostra, com o devido respeito, incompatível com o padrão de diligência esperável. Não se cuida de imputar ao consumidor um dever técnico de prevenção a golpes sofisticados, mas de reconhecer que houve **violação de cautelas elementares**, especialmente quando o próprio caminho de verificação estava explicitado: comparecer ao banco e conferir a legitimidade do ato. Ao optar por permanecer em contato prolongado com terceiros não identificados, por meios informais, seguindo orientações transmitidas em sequência e por pessoas diversas — inclusive por vídeo —, a autora **assumiu risco evidente** e contribuiu de modo decisivo para o êxito da fraude.

Seguem precedentes julgados por este E. tribunal de Justiça que reconheceram a culpa exclusiva da vítima:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora. Golpe da falsa central telefônica - Pretensão de declaração de inexistência de débito e indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada por terceiros que se passaram por prepostos da instituição financeira. Alegação de falha na prestação do serviço e ausência de cautela do banco ao permitir a

concretização da fraude. Inexistência de verossimilhança nas alegações autorais. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente (CDC, art. 6º, VIII). Fortuito externo e culpa exclusiva da vítima reconhecidos, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, restrita aos casos de fraude interna ou falha efetiva na segurança do serviço bancário. Boletim de ocorrência que demonstra a realização de transferência via Pix pela própria autora, convencida por estelionatários de que o procedimento seria necessário à contratação de empréstimo. Operações realizadas mediante uso regular de senha e autenticação pessoal, sem qualquer prova de invasão de conta ou defeito no sistema de segurança bancário. Responsabilidade civil da instituição financeira afastada. Sentença mantida – Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1013918-04.2025.8.26.0576; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

**APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais e morais, pela qual o autor alega ter sido vítima de fraude bancária – Sentença de improcedência – Recurso do autor.**  
**PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA - Inocorrência - Juízo de conveniência e oportunidade que compete ao Magistrado, destinatário final das provas – No mais, acervo documental constante dos autos que se mostra suficiente para o julgamento da lide.**  
**TRASAÇÕES BANCÁRIAS - Golpe da falsa central de atendimento – Phishing – Criminosos disparam ligações em massa para diversos números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos – Inexistência de quaisquer provas de vazamento de dados do consumidor – Hipótese em que ficou incontroverso nos autos que o autor procedeu a realização de movimentações bancárias,**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguindo orientação do terceiro fraudador – Transferências bancárias à sua revelia – Culpa exclusiva da vítima reconhecida (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC) – Ausência de falha na prestação dos serviços bancários – Improcedência da ação que se impõe. SENTENÇA MATNIDA – Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários.

(TJSP; Apelação Cível 1013584-32.2024.8.26.0405; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Parte autora que afirma ter realizado transferências através de chave PIX para cumprir tarefas indicadas por suposto representante da empresa Amazon e receber comissões – Golpe do falso emprego - Sentença de improcedência – Recurso da autora. Transferência espontâneas de valores para contas de terceiros – Parte autora que não tomou as precauções necessárias quando da realização das transações a fim de verificar a veracidade da proposta e idoneidade das partes – Culpa exclusiva da vítima reconhecida – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor – Inexistência de falha na prestação de serviços da instituição financeira requerida – Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, ante a sucumbência recursal. Apelação improvida.

(TJSP; Apelação Cível 1005728-20.2023.8.26.0189; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)

A propósito, o fato de a autora juntar extratos que indicariam baixa movimentação financeira não altera o ponto central em discussão, pois



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a controvérsia não reside em padrão de consumo, mas no **nexo causal** entre o serviço bancário e o dano experimentado pela apelante. Ainda que a movimentação ordinária fosse reduzida, isso não transforma, por si, o evento em falha do sistema bancário, sobretudo quando a consumação do prejuízo se vincula a uma cadeia de comportamentos voluntários da própria demandante, praticados após longas tratativas e com oportunidade concreta de confirmação presencial.

Ademais, a despeito de possuir relacionamento com a instituição há mais de 30 anos e de conhecer os procedimentos bancários tradicionais, a autora deliberadamente deixou de se dirigir ao banco naquele extenso período de mais de um mês, preferindo manter longas tratativas remotas com desconhecidos, o que evidencia opção consciente por um caminho manifestamente arriscado e divorciado das práticas usuais de segurança bancária.

Além disso, os fatos narrados indicam que as operações financeiras não se concentraram em um único ato reflexo ou impulsivo, mas ocorreram de forma sequencial e em **datas distintas**: transferências e PIX foram realizados em **29/08/2024** e novamente em **05/09/2024**, totalizando cinco transações separadas (duas transferências e três PIX), nos valores de R\$ 9.973,46, R\$ 9.514,36, R\$ 15.946,46, R\$ 14.943,46 e R\$ 10.643,46.

Essa dinâmica temporal reforça que o prejuízo não decorreu de um evento inevitável, instantâneo ou irresistível, mas de condutas reiteradas, praticadas ao longo de uma semana, mediante sucessivas decisões da própria autora. Entre a primeira e a segunda rodada de transações, transcorreram **sete dias**, período no qual a autora teve ampla oportunidade de refletir, desconfiar e buscar confirmação junto ao banco. Tal circunstância afasta definitivamente a ideia de indução irresistível ao erro e evidencia que a causa eficiente do dano se encontra na atuação autônoma e reiterada da consumidora.

Cumprido registrar, ainda, que a autora admite expressamente na inicial que "acreditava que estava lançando mão de comandos para justamente

não ter sua conta afetada", o que demonstra compreensão dos atos que praticava e consciência de que estava executando operações no aplicativo bancário. Não se tratou, portanto, de ação involuntária ou de manipulação do sistema por terceiros sem o conhecimento da titular, mas de comandos conscientes inseridos pela própria autora, ainda que induzida em erro pelos golpistas.

Também deve ser destacado o fato de que a própria autora admite que "nunca realizou nenhum empréstimo" junto à instituição em mais de 30 anos de relacionamento bancário, circunstância que, longe de favorecer a tese autoral, reforça que a contratação de crédito representava operação absolutamente atípica em seu perfil, o que deveria ter suscitado imediata desconfiança e motivado a busca por confirmação presencial.

Cumprindo ainda afastar eventual enquadramento da hipótese como de culpa concorrente. É certo que, no âmbito da responsabilidade civil objetiva, a participação do consumidor no evento danoso, quando meramente concorrente, **não afasta o nexo de causalidade**, podendo, quando muito, repercutir na quantificação da indenização. Não é essa, contudo, a moldura fática delineada nos autos. Aqui, a atuação da autora **não se limitou a um comportamento acessório ou secundário**, mas constituiu **causa autônoma, suficiente e determinante** para a produção do prejuízo, deslocando integralmente a origem do dano para fora do espectro de atuação da instituição financeira.

Desse modo, a narrativa apresentada pela própria autora, longe de infirmar a tese defensiva, confirma que o evento danoso se desenvolveu **fora do espectro de atuação da instituição financeira**, mediante sucessivas decisões voluntárias da consumidora durante lapso temporal considerável, havendo **ampla oportunidade de verificação presencial**, após **prolongadas tratativas com múltiplos interlocutores**, em **datas distintas e com expressa orientação de sigilo** que, por si só, caracteriza indício de fraude.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configuração da responsabilidade objetiva, caracterizando culpa exclusiva da vítima, nos termos do **art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor** e em consonância com os arts. 186 e 927 do Código Civil.

Assim, caracterizada a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC, resta afastado o dever de indenizar, inclusive quanto a danos morais. Com efeito, a responsabilização civil pressupõe ato ilícito (art. 186 do Código Civil) e nexo de imputação, e a obrigação de reparar somente se estabelece quando o dano é atribuível ao agente (art. 927 do Código Civil). Rompida a relação causal por culpa exclusiva da vítima, inexistente ilícito imputável à instituição financeira, não se justificando a condenação reparatória.

Diante do exposto, é de rigor a manutenção da sentença de improcedência da ação.

Considerando o trabalho adicional desenvolvido em grau recursal, de acordo com o previsto no art. 85, §§ 2º e 11º, do CPC, majora-se os honorários advocatícios em favor do patrono da parte requerida de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal. Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**RELATORA**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assinatura Eletrônica