



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000058226

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031342-93.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARY CRISTINA BALDO DE CARLI, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 16.916

Apelação: 1031342-93.2024.8.26.0576 – São José do Rio Preto

Apelante: Mary Cristina Baldo de Carli

Apelado: Banco Bradesco S.A.

Juíza sentenciante: Andressa Maria Tavares Marchiori

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. ENGENHARIA SOCIAL. Hipótese em que houve realização na sequência de empréstimo e de transferências de valores para a conta de terceiro, após ligação dos fraudadores, ocorrendo hipótese de engenharia social. Exame das circunstâncias do caso concreto que não indicam alteração abrupta de perfil de consumidor. Transações realizadas com utilização de dados pessoais da parte consumidora, incluindo login, senha e token. Não caracterizado o fortuito interno, não havendo elementos, ademais, para afastar a conclusão de culpa exclusiva do consumidor e do terceiro. Incidência ao caso das normas do CDC que não leva a conclusão diversa. Não incidência do entendimento da Súmula 479 do STJ, por não se tratar de fortuito interno. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido.

- I -

Na r. sentença às fls. 256/258, cujo relatório adoto, foram ***julgados improcedentes*** os pedidos desta ação movida por ***Mary Cristina Baldo de Carli*** em face de ***Banco Bradesco S/A***, em que se visa a nulidade de contrato de empréstimo e a condenação do réu ao



pagamento de danos materiais e morais.

Inconformada com essa decisão, interpôs recurso a autora, alegando, em suma, que há omissão na sentença; houve falha no sistema do banco réu e que a contratação do empréstimo pessoal é fraudulenta; devem ser observadas as normas do CDC; deve ser observada também a vulnerabilidade da pessoa idosa (fls. 261/276).

Contrarrazões do banco réu às fls. 282/291, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação em que se visa à anulação de contrato de empréstimo e à reparação de danos materiais e morais.

Como se extrai da descrição dos fatos no boletim de ocorrência (fls. 32/33), a autora foi vítima de fraude praticada por meio de *engenharia social*.

Todos os fatos ocorreram no dia 12/4/2024, desde a ligação, o empréstimo e as transferências para conta de terceiro.

Os extratos bancários demonstram que a autora possui conta no Banco Bradesco, com movimentações na agência 0172-4 (fls. 39/42) e na agência 2886-0 (fls. 138/148).

Consta, além disso, no extrato de fl. 138



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

existência de transferência de conta corrente pessoa física para conta corrente de pessoa jurídica em valor expressivo (lançamento de 19/2/2024).

E os dois extratos comprovam inúmeros lançamentos a crédito e a débito.

Não se infere, assim, em princípio, que os lançamentos impugnados indicassem alteração abrupta de perfil de consumidor.

Como se extrai dos inúmeros processos com objeto similar ao presente, por meio de engenharia social, os fraudadores conseguem enganar as vítimas, levando a realizarem operações sequenciais, como se infere do caso concreto.

O lançamento a crédito do empréstimo e transferências para conta de terceiro ocorreram de forma sequencial.

Ressalte-se que não se infere que a conta de alguma das agências bancárias ali indicadas esteja encerrada. Há lançamentos de períodos anteriores e posteriores na conta de fl. 138 à data daqueles lançamentos que foram impugnados pela autora.

As operações, ademais, foram realizadas por meios eletrônicos, o que depende, em tese, de login, senha, token do consumidor.

À vista do alegado no recurso, cumpre observar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que não se discute que a pessoa idosa seja mais vulnerável à prática de fraudes, como se verifica dos vários processos com objeto similar em andamento, mas esse fato, por si só, não leva à caracterização da culpa da instituição financeira.

É necessário o exame dos elementos específicos de cada caso concreto para se verificar se a culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro deve ser afastada, para se responsabilizar total ou parcialmente o banco com quem mantém relação jurídica.

Como acima já referido, os lançamentos nas contas da autora, observando-se ainda que havia uma conta corrente PJ (fl. 138), não indicam a alteração abrupta de perfil de consumidor.

E, ademais, as operações exigiam dados pessoais e o login, senha, token da parte consumidora.

Em tais casos, assim, de engenharia social, sem que os demais elementos levem a conclusão diversa, não obstante o exposto pela ora recorrente, não se infere hipótese de *fortuito interno* para responsabilização do banco réu.

Como já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO (OLX) E PIX. Responsabilidade Civil. Autor vítima de engenharia social. Operações (empréstimos e transferências) realizadas

voluntariamente pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e validação por biometria facial. Ausência de falha no sistema de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Caracterização de fortuito externo. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016053-83.2025.8.26.0577; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição do indébito e indenização por dano moral. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude perpetrada fora da esfera de controle da instituição, mediante engenharia social praticada por terceiros, que induziram o autor a realizar transferências após a contratação legítima. Operação de empréstimo regularmente contratada dentro do aplicativo mobile banking, mediante uso de credenciais pessoais do correntista (login, senha e PIN de segurança). Ausência de indícios de falha operacional, vulnerabilidade do sistema ou defeito técnico no ambiente eletrônico do banco.

Inexistência de fortuito interno. Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, aptos a romper o nexo causal e afastar o dever de indenizar. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dano moral. Desconforto e aborrecimento decorrentes de conduta de terceiro criminoso, sem participação ou culpa da instituição financeira. Inexistente. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Custas, despesas processuais e honorários advocatícios integralmente atribuídos ao autor, observada a gratuidade da justiça. RECURSO DO RÉU PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005741-40.2024.8.26.0009; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025)

Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária – golpe por engenharia social (falso advogado). Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inexistência de falha na prestação de serviço. Fortuito externo. Improcedência mantida. I. Caso em exame Apelação cível interposta por Amara Célia Santos Rodrigues Alves contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A autora alegou ter sido vítima de golpe por meio de engenharia social, sendo induzida por terceiros a contrair empréstimos e a realizar transferências bancárias indevidas.

Requeru a responsabilização solidária das instituições financeiras envolvidas. A sentença afastou a responsabilidade dos réus ao reconhecer a inexistência de falha na prestação de serviço e a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) definir se os bancos devem ser responsabilizados civilmente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros, falso advogado, mediante engenharia social; (ii) verificar se houve falha na segurança dos serviços bancários que justifique a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de decidir Preliminar. Em relação ao Banco Bradesco e à QI Sociedade de Crédito Direto, verifica-se ilegitimidade passiva, uma vez que figuram apenas como instituições receptoras dos valores, sem demonstração de qualquer conduta comissiva ou omissiva que tenha contribuído para a concretização da fraude. Mérito. A responsabilização objetiva, em face do Banco do Brasil, contudo, exige a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com o dano alegado, o que não se verifica no caso concreto, tendo em vista que as operações bancárias foram realizadas diretamente pela autora, sem comprovação de falha no sistema de segurança do banco. A autora, embora vítima de golpe de terceiro, contribuiu diretamente para o resultado danoso ao realizar, por livre vontade, contratações e transferências de valores sem verificar a autenticidade das informações recebidas, caracterizando culpa exclusiva da vítima. Não restou comprovada qualquer anormalidade ou movimentação atípica que ensejasse a obrigação de

bloqueio ou alerta por parte do banco, tampouco houve demonstração de desrespeito aos deveres contratuais ou normas de segurança bancária. A jurisprudência majoritária do TJSP afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ em casos de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor, especialmente quando não há falha sistêmica ou tecnológica imputável à instituição financeira. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. O banco recebedor de valores oriundos de fraude bancária, sem relação jurídica com a vítima e sem participação nas operações, não responde civilmente pelos danos. 2. A responsabilidade objetiva da instituição financeira depende da comprovação de falha na prestação do serviço e do nexo causal com o prejuízo. 3. A realização voluntária de operações bancárias por parte do consumidor, ainda que induzido em erro por terceiros, caracteriza culpa exclusiva da vítima quando ausente falha sistêmica ou anormalidade detectável pelo banco. 4. A Súmula 479 do STJ não se aplica em casos de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, 14, §1º e §3º, II; CPC/2015, arts. 373, I e II, e 1.026, §2º. Jurisprudência relevante: STJ - AgInt no AREsp: 2653859 SC 2024/0194032-0, Relator.: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 21/10/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 04/11/2024; STJ - AgInt no AREsp: 2465544 DF 2023/0305662-0, Relator.: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 13/05/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/05/2024); STJ - REsp: 2046026 RJ 2022/0216413-5, Relator.: NANCY ANDRIGHI, Data



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Julgamento: 13/06/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/06/2023) (TJSP; Apelação Cível 1003426-08.2025.8.26.0590; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)

Assim, como a Súmula 479 do STJ faz expressa menção a fortuito interno, a decisão recorrida não infringe o entendimento ali exposto.

Observe-se que a questão do empréstimo foi analisada na r. sentença, havendo expressa menção à fl. 258, sendo consignado ali que a validade reconhecida decorria de consequência lógica dos demais fatos examinados.

Além disso, a incidência ao caso das normas do Código de Defesa do Consumidor não leva a conclusão diversa.

Nos termos do art. 14 do CDC, se não afastada a culpa exclusiva do consumidor e do terceiro, o que decorre da forma como praticado o golpe, por meio de engenharia social e sem nenhum elemento que aponte efetiva falha do sistema de segurança do banco, a responsabilidade não pode ser a este atribuída.

E o banco réu produziu prova documental, aliás acima examinada, pela qual se conclui, também, pela improcedência dos pedidos desta ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dáí por que, não obstante o exposto pela apelante, não pode ser acolhido nenhum dos fundamentos trazidos no recurso.

Na forma do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios de sucumbência são majorados para 13% do valor da causa atualizado.

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso, com majoração dos honorários na forma do art. 85, § 11 do CPC.

LUIZ ARCURI
RELATOR