



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1055053-03.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VERA LÚCIA ROMANO PADRÃO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação cível nº 1055053-03.2024.8.26.0100

Apelante: Vera Lúcia Romano Padrão

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo – SP

Juiz: Rodrigo Cesar Fernandes Marinho

Voto Nº 1.229

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso da apelante. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código De Defesa Do Consumidor. Transações realizadas pela apelante seguindo orientações do golpista. Instalação voluntária de aplicativo de acesso remoto. Ausência de contato com canais oficiais do banco. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código De Defesa Do Consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo causal. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por VERA LÚCIA ROMANO PADRÃO contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 4ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo que julgou improcedente a ação de restituição de valores ajuizada em face de BANCO BRADESCO S/A, condenando a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 800,00. A apelante alegou ter sido vítima de golpe conhecido como "falsa central de atendimento", tendo recebido SMS a respeito de suposta compra realizada em sua conta, seguido de contato telefônico no qual foi orientada a instalar o aplicativo "AnyDesk", o que possibilitou a subtração de R\$ 29.000,00 mediante transferências via PIX.

Inconformada, a apelante interpõe recurso de apelação, pleiteando, preliminarmente, a justiça gratuita. No mérito, sustenta, em síntese, que o banco apelado falhou na prestação de serviços ao não detectar as movimentações atípicas realizadas em sua conta bancária. Argumenta que as transações se afastaram

completamente de seu perfil de consumo e deveriam ter sido bloqueadas pelo sistema de segurança da instituição financeira. Alega que houve vazamento de seus dados pessoais, os quais estavam sob custódia do banco, caracterizando falha na prestação do serviço. Jamais forneceu a senha para fraudadores. Sustenta a ocorrência de fortuito interno e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Defende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Requer a reforma da sentença para julgar procedente o pedido inicial, com a condenação do banco à restituição do valor de R\$ 29.000,00 subtraído de sua conta.

O banco apelado apresentou contrarrazões, sustentando a manutenção integral da r. sentença recorrida. Argumenta que a apelante foi vítima de golpe praticado por terceiros fraudadores, sem qualquer participação ou falha nos sistemas de segurança da instituição financeira. Sustenta que a apelante, de forma voluntária e espontânea, seguiu as orientações dos criminosos, instalou aplicativo de acesso remoto em seu celular, forneceu dados pessoais e senhas, permitindo que os golpistas tivessem acesso à sua conta bancária e realizassem as transações fraudulentas. Argumenta que não houve qualquer movimentação atípica que pudesse ser bloqueada automaticamente, pois as operações foram realizadas com utilização correta de senha e dentro dos parâmetros de segurança estabelecidos. Defende a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, como excludentes da responsabilidade civil. Pugna pelo desprovimento do recurso.

É o relatório. Fundamento e decido.

Inicialmente, indefiro os benefícios da justiça gratuita à apelante, posto que o ato do recolhimento das custas de preparo recursal é incompatível com o pleito da assistência judiciária.

No mais, não foram juntados documentos nos autos que comprove sua

situação de miserabilidade jurídica.

No mérito, o recurso não merece provimento.

Trata-se de ação de restituição de valores decorrente de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", na qual a apelante recebeu mensagem SMS comunicando suposta compra fraudulenta, entrou em contato com número telefônico fornecido pelos golpistas, seguiu orientações de pessoa que se identificou como funcionária do banco, instalou aplicativo de acesso remoto denominado "AnyDesk" em seu celular, permitindo que os criminosos realizassem transferências via PIX no valor total de R\$ 29.000,00.

A relação jurídica travada entre as partes configura inequivocamente relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Todavia, o parágrafo 3º do mesmo dispositivo legal prevê expressamente as excludentes de responsabilidade do fornecedor: "*Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*".

A r. sentença recorrida analisou com acuidade os elementos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

probatórios constantes dos autos e concluiu, de forma acertada, pela ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pela apelante, afastando completamente a responsabilidade da instituição financeira.

Com efeito, analisando-se detidamente os fatos narrados pela própria apelante, constata-se que ela, de livre e espontânea vontade, após receber mensagens SMS de origem desconhecida, realizou ligação telefônica para número fornecido pelos golpistas, sem verificar se realmente se tratava do canal oficial do Banco Bradesco. Em momento algum buscou confirmar a autenticidade da comunicação recebida, seja através dos canais oficiais do banco, seja através de ligação para os números de atendimento constantes do cartão de crédito ou do aplicativo bancário oficial.

Mais grave ainda, a apelante, seguindo orientações de pessoa completamente desconhecida, instalou em seu aparelho celular aplicativo de acesso remoto denominado "AnyDesk", que sabidamente permite que terceiros tenham acesso total ao dispositivo, visualizem a tela, acessem arquivos, leiam senhas e realizem operações como se fossem o próprio titular do aparelho. Tal aplicativo não tem qualquer vinculação com o Banco Bradesco e sua instalação somente foi possível mediante ação voluntária e consciente da apelante, que franqueou aos criminosos acesso irrestrito ao seu celular e, conseqüentemente, à sua conta bancária.

A conduta da apelante revela flagrante imprudência e negligência na guarda de seus dados pessoais e senhas bancárias, elementos de segurança que são de responsabilidade exclusiva do correntista. Ao permitir que terceiros desconhecidos tivessem acesso remoto ao seu celular, a apelante efetivamente entregou aos criminosos as chaves de sua conta bancária, possibilitando que as transações fraudulentas fossem realizadas com utilização correta de senha e demais elementos de autenticação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se que o contrato de prestação de serviços bancários estabelece expressamente a obrigação do correntista de manter sigilo sobre suas senhas e dados de acesso, bem como de não compartilhá-los com terceiros. Tal cláusula não constitui abusividade, mas sim medida elementar de segurança para proteção do próprio usuário.

No caso concreto, como bem observado pela r. sentença recorrida, não se verifica qualquer falha na prestação dos serviços pelo banco. As transações foram realizadas mediante utilização correta de senha, através de dispositivo que havia sido deliberadamente franqueado pela própria apelante aos golpistas, sem que houvesse qualquer indício de irregularidade perceptível pelos sistemas de segurança do banco.

Diferentemente do alegado pela apelante, não houve movimentação atípica que justificasse bloqueio automático das transações. As transferências foram realizadas mediante autenticação regular, utilizando as credenciais da própria apelante, que voluntariamente instalou aplicativo de acesso remoto e forneceu aos criminosos todos os elementos necessários para operarem como se fossem a legítima titular da conta.

Importante distinguir a hipótese dos autos daqueles casos em que há efetivamente falha no sistema de segurança da instituição financeira, como nas situações de invasão de banco de dados, clonagem de cartões, utilização de senha sem conhecimento do correntista, ou outras fraudes perpetradas sem qualquer participação ou colaboração da vítima. Nessas hipóteses, caracteriza-se o denominado fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Contudo, no caso vertente, configura-se hipótese de fortuito externo,

evento estranho à atividade desenvolvida pelo banco, que decorreu exclusivamente da conduta imprudente da apelante ao seguir orientações de terceiros fraudadores, instalar aplicativo de acesso remoto em seu celular e franquear aos criminosos acesso irrestrito ao seu dispositivo e à sua conta bancária.

O fortuito externo caracteriza-se justamente pela inexistência de relação de causalidade entre a atividade do fornecedor e o evento danoso. No golpe em questão, a fraude foi viabilizada exclusivamente pela ação voluntária da apelante em seguir as orientações dos golpistas, sem verificar a autenticidade da comunicação recebida e sem acionar os canais oficiais do banco. Não houve qualquer vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira, mas sim conduta negligente da própria correntista ao fornecer acesso remoto ao seu celular para pessoas desconhecidas.

Nesse sentido, cumpre destacar que cabe aos consumidores a adoção das cautelas básicas em contatos mantidos por meio telefônico ou eletrônico, sendo amplamente divulgado por meio da imprensa e também pelos meios de comunicação dos bancos a existência do golpe sofrido pela apelante. As instituições financeiras constantemente alertam seus clientes de que jamais solicitam senhas, códigos de segurança ou instalação de aplicativos por telefone, e-mail ou mensagens de texto.

O Banco Central do Brasil, através de diversas resoluções e circulares, alerta constantemente os usuários do sistema financeiro sobre os golpes mais comuns e as medidas de segurança que devem ser observadas. A apelante, todavia, desconsiderou completamente essas orientações básicas de segurança, agindo com manifesta imprudência ao seguir as instruções de terceiros desconhecidos, sem verificar se realmente estava em contato com o banco.

Tal conduta configura inegavelmente culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano sofrido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, é pacífica a jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça:

"Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Autor que forneceu senha e realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1011364-81.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL'. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO.

OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

No mesmo sentido:

"Ementa: Ação de obrigação de fazer e indenização por danos materiais. Compra de veículo em leilão eletrônico. Estelionato praticado por terceiros. Demanda proposta pela vítima em face também da instituição financeira, recebedora do pagamento. Sentença de procedência. Autor vítima de estelionato. Alegação de responsabilidade objetiva do banco apelado. Ausência de vínculo causal. Recurso provido, com observação. Não há como imputar responsabilidade à instituição financeira no alegado prejuízo noticiado na inicial. O autor não adotou as cautelas devidas para realização do negócio, em anúncio veiculado pela 'internet' para venda de veículo (leilão eletrônico), que reclama prudência, e fez transferência bancária na conta indicada pelo estelionatário. O banco recebedor em nada contribuiu pelos prejuízos suportados em razão do negócio malsucedido. O liame causal deve ser demonstrado com segurança, não socorrendo invocação simplista de responsabilidade objetiva da instituição financeira, sendo o pedido de bloqueio posterior à liberação de numerário. Assim, a única solução possível é a improcedência da ação de indenização em face do banco." (Apelação 1103243-36.2020.8.26.0100, TJSP, Relator: Kioitsi Chicuta, 32ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 06/05/2021, DJe: 06/05/2021).

Os precedentes jurisprudenciais acima colacionados demonstram de forma inequívoca que, em casos como o dos autos, onde o correntista voluntariamente fornece seus dados pessoais e senhas a terceiros fraudadores, seguindo orientações de golpistas sem verificar a autenticidade da comunicação junto aos canais oficiais do banco, caracteriza-se a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando completamente a responsabilidade da instituição financeira.

Cumprе ressaltar que eventual direito de ressarcimento dos valores deve ser buscado pela apelante diretamente em face dos terceiros fraudadores que efetivamente receberam os valores transferidos via PIX. O banco apelado não participou da fraude, não se beneficiou dela e não contribuiu de forma alguma para sua ocorrência, não podendo ser responsabilizado por prejuízo decorrente exclusivamente da conduta imprudente da apelante e da ação criminosa de terceiros.

Impõe-se, portanto, a manutenção da r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, que julgou improcedente o pedido formulado na petição inicial, por ausência de responsabilidade do banco, em razão da ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, caracterizando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por **VERA LÚCIA ROMANO PADRÃO**, mantendo integralmente a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono do banco apelado para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil e do Tema 1.059 do Superior Tribunal de Justiça.

MARIO SERGIO LEITE

Relator