



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000323054

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062045-77.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IVAN COTRIM (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo 4.0-T. II (DP2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1062045-77.2024.8.26.0100

Apelante: Ivan Cotrim

Apelado: Banco Bradesco S/A e outro

Voto nº 10007

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito com reparação por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Relação de consumo caracterizada. Telefonema de sedizente preposto da instituição financeira cujas instruções correntista seguiu. Transferências e empréstimo realizados, compatíveis com perfil de consumo a dispensar cautelas de segurança (bloqueio administrativo ou prévia confirmação). Inexistência de defeito na prestação dos serviços da instituição financeira. Ausência de provas de vazamento de dados ou alteração de limites sem anuência do consumidor. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Apelação desprovida.

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação de indenização por danos materiais e morais apela o autor a sustentar a existência de falha na prestação dos serviços, uma vez que a movimentação foi atípica e de alto valor, cabendo restituição do indébito em dobro, inexigibilidade dos valores cobrados pelos dois contratos e reparação por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório, em essência.

Segundo a petição inicial, em 9/8/2023, o autor recebeu ligações de indivíduo que se apresentava como funcionário do banco Bradesco, informando acerca de supostas transferências realizadas em sua conta e, em razão de forte pressão psicológica, acreditando que estava protegendo seu patrimônio, foi induzido a realizar comandos solicitados pelo fraudador. Após, foi surpreendido com quatro pix feitos em sua conta, e um empréstimo no valor de R\$ 5.000,00, cujo montante foi transferido para os golpistas, sem qualquer verificação adicional. Ao se dirigir a uma agência bancária, foi convencido a contratar novo empréstimo para quitar o anterior, em virtude dos altos juros contraídos. Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 40/1).

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos sob o fundamento de ausência de falha na prestação dos serviços.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancária por fraude perpetrada por terceiro contra o autor.

Da análise dos fatos relatados pelo autor depreende-se que foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”.

Não está demonstrada a falha da instituição financeira, mas culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima. Induzido pelo fraudador, por meio de telefonema acreditando ser de preposto da instituição financeira, seguiu todos os passos solicitados.

Não há indícios de que as informações pessoais do autor, empregadas para contato pelo terceiro fraudador, foram obtidas a partir do banco de dados da ré.

Conclui-se que a parte autora tratou com pessoa sem relação com a ré por meio de telefonema, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

Registre-se, ainda, que nada indica, no caso, a realização de transferências fora do perfil habitual do autor, capaz de levar à conclusão de falha no sistema de segurança do réu, que teria deixado de bloquear, de pronto, as operações fraudulentas.

Ao contrário. Nos extratos a fls. 46/8 verificam-se diversas transações do mesmo padrão: R\$ 3.000,00 (01/06), R\$ 700,00 (06/06), R\$ 2.045,90 (09/06), R\$ 3.000,00 (28/06), R\$ 700,00 (06/07), R\$ 1.400,00 (06/07), R\$ 838,78 (empréstimo pessoal em 24/07), R\$ 3.000,00 (31/07), R\$ 700,00 (04/08), R\$ 889,08 (08/08), R\$ 1.400,00 (08/08) e R\$ 410,00 (31/08), nada havendo que a instituição financeira pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479). Aqui não se verifica esse nexo.

E, ainda, o autor contratou empréstimo, celebrado posteriormente à fraude, com comparecimento à agência e manifestação consciente do cliente.

Tratando-se de transferências compatíveis com o perfil de consumo e contratação de empréstimos através de aparelho com dispositivo de segurança e autenticações, não haveria fundamento para levantar suspeitas por parte da instituição financeira sobre fraude, ante a aparente regularidade que dispensa medidas cautelares como bloqueio administrativo ou prévia consulta sobre a pertinência das operações.

A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agir com zelo na realização de transações bancárias. No caso, a vítima não agiu com a diligência esperada, pois é notório que há ampla divulgação dos cuidados a serem tomados pelos correntistas.

Assim, conquanto seja indesejável toda a situação, resta claro que a parte autora e terceiro concorreram para o fato.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade da ré.

A respeito, *"APELAÇÃO – "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora – Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu – Operação realizada que não destoia do perfil de consumo da autora – Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário – Culpa exclusiva da vítima – Danos morais e materiais não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO"*. (TJSP, 37ª Câ. Dir. Priv., AP 1012719-57.2023.8.26.0562, rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 5/3/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor a manutenção da r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa, suspensa exigibilidade enquanto mantida gratuidade.

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.