



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000216635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070469-14.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSE MAGALHÃES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), 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, 13 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1070469-14.2024.8.26.0002

Apelante: José Magalhães do Santos

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de São Paulo - Foro Regional II Santo Amaro

Juíza: Fabiana Feher Recasens

Voto nº 1.606

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de inexigibilidade de contratos de empréstimos e cancelamento de operações bancárias c.c. indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Julgamento antecipado da lide. Matéria exclusivamente de direito, sendo desnecessária a produção de outras provas. Relação de consumo caracterizada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Fraude praticada por terceiro mediante fornecimento voluntário de dados bancários e senha pelo próprio consumidor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Rompimento do nexó causal. Manutenção da sentença. Majoração dos honorários recursais. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por José Magalhães do Santos contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de inexigibilidade de contratos de empréstimos e cancelamento de operações bancárias cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de Banco Bradesco S/A. O juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais, reconhecendo que o autor foi vítima do golpe da falsa central de atendimento praticado por terceiro estranho à lide, configurando fato de terceiro aliado ao descuido da própria vítima, afastando a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Em sede de recurso, a parte autora requereu a reforma da sentença,

sustentando, preliminarmente, cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado da lide sem oportunidade de produção de provas; no mérito, alegou falha na prestação do serviço bancário, invocando a Súmula 479 do STJ e a teoria do fortuito interno, apontando a atipicidade das operações realizadas, e pleiteou a condenação do banco ao ressarcimento dos danos materiais e morais.

O Banco Bradesco S/A ofertou contrarrazões, pugnando pela manutenção integral da sentença, sustentando que as transações foram realizadas via Mobile Bank com utilização de senha e chave de segurança pessoais do autor, a partir de aparelho que já havia acessado a conta, sem falha no sistema. Requereu a majoração dos honorários advocatícios.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo apelante.

O julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, é perfeitamente cabível quando a questão de mérito for unicamente de direito ou, sendo de direito e de fato, não houver necessidade de produção de outras provas. No caso concreto, os elementos probatórios constantes dos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia, notadamente os extratos bancários, o boletim de ocorrência e a própria narrativa do autor, que admitiu ter fornecido seus dados bancários e senha ao fraudador.

Não se vislumbra, portanto, qualquer prejuízo à parte apelante, eis que a prova documental produzida nos autos é robusta e suficiente para a formação do convencimento, sendo desnecessária a abertura de dilação probatória. Ademais, a parte apelante sequer especificou, de forma concreta, quais provas pretendia produzir e de que modo seriam aptas a alterar o resultado do julgamento. Preliminar rejeitada.

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que a instituição bancária participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima o consumidor.

A prova dos autos evidencia que a fraude somente se consumou porque o próprio consumidor forneceu voluntariamente seus dados bancários e senha pessoal ao fraudador, após contato telefônico realizado fora dos canais oficiais da instituição financeira. Conforme narrado na própria petição inicial, o apelante recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionária do banco e, a pedido desta, digitou sua conta e senha no aplicativo de celular, possibilitando ao fraudador a realização de empréstimos, resgates na poupança e transferências via PIX a terceiros estranhos à lide.

Não há qualquer elemento indicativo de falha no sistema de segurança do banco, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados imputável à instituição financeira ou de participação de seus prepostos na prática fraudulenta. As operações foram realizadas mediante regular utilização de credenciais do próprio correntista, a partir de aparelho que já havia acessado a conta anteriormente, conforme informado pelo apelado em contrarrazões.

De fato, a parte não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, que o terceiro, autor do golpe demonstrado na inicial, tivesse qualquer relação com o banco, ademais, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Veja, infelizmente muito comum, a parte apelante foi vítima de fraude.

Diversas instituições financeiras realizaram campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança, dentre outros, conforme documentos encartados com a defesa.

Cuida-se de hipótese típica do denominado "golpe da falsa central de atendimento", caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexo causal entre o serviço prestado e o dano alegado.

A parte apelante, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone, confirmou e entregou seus dados bancários em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ela.

Ora, acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao confirmar a autenticidade das mensagens recebidas do estelionatário. A manipulação cometida pelo criminoso levou a parte interessada a cair em seu artil e efetuou transação em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum.

A própria parte recorrente informou que realizou o procedimento indicado pelo fraudador, que se passou por preposto do réu.

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso do cartão e senha eletrônica de acesso. Todavia, alheio a esse cuidado – contratual e costumeiro –, forneceu a parte apelante ao fraudador seus dados e valores, após telefonema.

Registre-se, quanto à alegação de que as operações seriam atípicas ao

perfil do apelante, que o banco apelado esclareceu, em contrarrazões, que as transações foram realizadas a partir de aparelho que já havia acessado a conta anteriormente e dentro do limite diário previamente autorizado, não havendo irregularidade identificada pelo sistema de segurança. A mera quantidade de operações, por si só, não configura falha na prestação do serviço, notadamente quando realizadas mediante a utilização regular das credenciais pessoais do próprio correntista.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: *"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Por consequência, não há que se falar no dever de reparar.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do Recurso Especial Nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que

possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

"DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Nulidade da sentença. Inocorrência de afronta ao artigo 93, IX da Constituição Federal, por apresentar o julgado, fundamentação contrária aos interesses da parte. Inocorrência de cerceamento do direito à produção de prova. Inócua a abertura de dilação probatória para a produção de provas que a parte sequer especificou. Preliminares rejeitadas. Operações bancárias efetuadas a débito, contestadas pela correntista. Fraude não reconhecida. Furto/extravio do cartão magnético. Responsabilidade exclusiva da cliente pela guarda e utilização do cartão magnético e senha. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação 1036955-17.2017.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2018; Data de Registro: 12/11/2018).

E:

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)

A parte apelante, assim, foi vítima de um golpe, e não pode pretender responsabilizar a instituição bancária pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia ao banco, ou que fora de fato ludibriada por algum funcionário do banco. Contudo, nada disso ocorreu.

Então, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação é de rigor.

Frise-se, contudo, que não se está a concluir que a parte recorrente não deva ser indenizada pelo prejuízo sofrido, mas apenas que seu intento deve se voltar contra os reais responsáveis pelo ocorrido, pelas vias ordinárias próprias.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um 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, **nego provimento** ao recurso de apelação, mantendo a sentença na forma como lançada.

Nos termos do art. 85, §11, do CPC e em observância ao Tema 1059 do STJ, majora-se a verba honorária fixada na sentença em 14% sobre o valor da causa, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade da justiça deferida ao apelante, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator