



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001307654**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1184108-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante COSTA ADMINISTRADORA DE BENS E CONDOMINIOS LTDA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 8710**

**Apelação nº 1184108-07.2024.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo**

**Apelante: Costa Administradora de Bens e Condomínios Ltda**

**Apelado: Banco Bradesco S.A.**

**Juiz(a): Dr(a). Elaine Faria Evaristo**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE FALSA CENTRAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Ação de indenização por danos materiais e morais. A autora alega ter sido vítima de golpe via falsa central, envolvendo atualização de sistema, resultando em transferências indevidas. Requer a restituição dos valores e indenização por danos morais.

Diante da sentença de improcedência, a autora interpõe recurso de apelação, alegando responsabilidade da parte ré em razão de falha na prestação dos serviços.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira ré pode ser responsabilizada pelos danos sofridos pelo autor em decorrência de golpe.

**III. Razões de Decidir**

3. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC). A responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu.

4. A autora foi vítima de golpe, mas não se vislumbra nexos causal entre o prejuízo e qualquer falha do banco réu. A autora agiu de forma imprudente, não havendo responsabilidade da instituição financeira. Transferências bancárias realizadas a terceiros após a autora voluntariamente efetuar transações orientada pelo fraudador. Situação temerária e de caráter duvidoso para qualquer pessoa com o mínimo de diligência.

#### IV. Dispositivo e Tese

##### 5. Recurso desprovido.

**Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 2. A imprudência da autora em verificar a idoneidade do negócio afasta a responsabilidade do banco.**

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 368/371, cujo relatório adoto, que julgou improcedente o pedido inicial, imputando a parte autora o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 374/382, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação. No mérito, salienta a falha na prestação dos serviços do réu que não adotou medidas adequadas para monitorar operações suspeitas e evitar fraudes. Discorre quanto a ocorrência de danos morais indenizáveis. Ao final, postula pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparo (fls. 384/385 e 403/404) e respondido (fls. 389/397).

##### **É o relatório.**

Trata-se de ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais ajuizada por **Costa Administradora de Bens e Condomínios Ltda** em face de **Banco Bradesco S.A.**

A parte autora sustenta que, em 6 de fevereiro de 2024, foi vítima de fraude. Recebeu ligação de um suposto gerente do banco réu, que possuía todos os dados das contas da autora. Ao encerrar a ligação, a autora constatou que várias transferências bancárias indevidas haviam sido realizadas tanto da conta da autora quanto da conta de clientes suas. Aponta falha da instituição financeira. Ao final, requer a restituição dos valores indevidamente transferidos (R\$ 15.000,00), além de indenização por danos morais em R\$ 100.000,00.

Pois bem.

**O recurso não comporta provimento.**

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A pessoa jurídica é considerada consumidora quando adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final fática e econômica, isto é, exaurindo a função econômica do bem ou serviço, sem o reinserir na cadeia produtiva. No caso em comento, a empresa autora está se utilizando de um serviço bancário como destinatária final, pois não ligado ao fomento de sua atividade comercial (CDC, Art. 2º).

E a aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código

de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -**, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Nesse passo, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

Nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

Todavia, a incidência do CDC não torna procedente a pretensão autoral, nem isenta a parte autora de comprovar os fatos constitutivos do seu direito.

Conforme se depreende do exame dos autos, a parte autora

foi vítima de terceiros fraudadores, não se vislumbrando nexos causais entre o seu prejuízo e qualquer atitude por parte da instituição financeira ré, nem mesmo falha na prestação do seu serviço.

No presente caso, a parte autora alega ter sido vítima de golpe via ligação telefônica, ao acreditar que fraudador era gerente do banco, este afirmando que sua conta passava por atualização, obedeceu aos comandos do fraudador para proceder a referida atualização. Quando encerrou a ligação, várias transferências via pix tinham sido realizadas. Sustenta falha da instituição financeira diante do vazamento de seus dados.

Por sua vez, o requerido salienta que a parte autora foi vítima de fraudadores. Aduz que o fato se deu em virtude de culpa de terceiros, que ocorreram sem sua participação nos eventos que ensejaram o ato ilícito.

Em análise detida dos autos, observa-se que foi a própria parte autora a responsável pelos prejuízos sofridos eis que, depois de singelo contato de pessoa desconhecida aceitou proceder a atualização, obedecendo a comandos do fraudador e abrindo dados sigilosos seus, **situação extremamente temerária e de caráter duvidoso para qualquer pessoa com o mínimo de diligência.**

Não se pode acusar o requerido nem mesmo de não ter verificado eventual divergência no perfil das transações, na medida em que o PIX realizado pela autora não foge ao seu perfil cotidiano (fls. 47).

Com efeito, a responsabilidade pelos pagamentos, não pode ser atribuída ao banco requerido, por se tratar de culpa exclusiva da autora, que efetuou a transação sem se certificar quanto à idoneidade do negócio e à identidade da pessoa que solicitou, ainda que tivesse seus dados, que, conforme bem salientado na sentença, não eram sigilosos e poderiam constar de inúmeros cadastros feitos pela autora.

Nessa circunstância, não se pode ignorar a negligência da autora, ao confiar em informações passadas por terceiros e seguir todos os passos por eles descritos, que descumpriu seu dever mínimo de cuidado, agindo de forma imprudente.

Destarte, forçoso reconhecer que a autora, apesar de vítima, foi incauta na negociação, cedendo às manobras do golpista e colaborando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ativamente para a consecução da fraude.

**Ressalte-se que a condição de ser pessoa jurídica responsável pela administração de bens de terceiros lhe impõe obrigação ainda maior de conferência de suas atividades, principalmente diante da inúmera quantidade de golpes no mercado por demais conhecidos, como o presente.**

**Assim, a instituição financeira ré não pode ser responsabilizada pelo evento.**

Portanto, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor, mas sim de culpa exclusiva da vítima.

Nesse sentido, precedentes deste Tribunal de Justiça, inclusive desta E. Turma Julgadora:

Apelação. Contrato bancário. Fraude. Golpe da falsa central de relacionamento. Recurso contra sentença de improcedência. Impossibilidade. Transação PIX realizada pela cliente. Imprudência da autora que negligenciou os indícios de fraude e seguiu as orientações dos golpistas. Responsabilidade objetiva afastada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Sentença mantida. Recurso desprovido.

**(TJSP; Apelação Cível 1091971-06.2024.8.26.0100; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025)**

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – GOLPE – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO – PAGAMENTO DE BOLETOS PARA TERCEIROS – FRAUDE – I- Sentença de improcedência – Apelo do autor – II- Relação de consumo caracterizada – Autor que foi contatado, via ligação telefônica, por terceiro desconhecido e, seguindo estritamente suas orientações, foi induzido a erro a

celebrar contrato de empréstimo e realizar pagamentos para terceiros desconhecidos – Autor que deveria ter agido com diligência, entrando ele próprio em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida – Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa do próprio autor, que faltou com seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa – Apelo improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1012409-80.2023.8.26.0229; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatória. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco. Preliminar de falta de interesse de agir afastada. Desnecessidade de esgotamento da via administrativa para ajuizamento da ação. Garantia constitucional prevista no artigo 5º, inciso XXXV. Autora que praticou os atos requeridos pelos estelionatários, por meio de ligação telefônica, sem qualquer ingerência do Banco. Fornecimento de dados pessoais e selfie que proporcionaram contratação autenticada por SMS com reconhecimento facial. Ausência de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade para a instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Art. 14, §3º, do CDC e artigo 927 do Código Civil. Inocorrência de falha na prestação de serviço. Medida de urgência revogada. Sentença reformada para retornar ao status quo ante. Recurso provido, rejeitada a preliminar.

(TJSP; Apelação Cível 1018307-33.2024.8.26.0005; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)**

**Assim, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.**

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios arbitrados em favor da ré devem ser majorados para 15% do valor da causa.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**