



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001307653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1193829-80.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado AMORETUR VIAGENS E TURISMO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 8709

Apelação nº 1193829-80.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Amoretour Viagens e Turismo Ltda.

Juízo: Dra. Fernanda Yamakado Nara

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSO DO RÉU PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização na qual a autora alega ter sido vítima de fraude após receber ligação de suposto funcionário do banco, resultando em transações não autorizadas em sua conta. Requer a restituição dos valores transferidos indevidamente e indenização por danos morais.

Diante da sentença de parcial procedência, recorre o banco réu, alegando a regularidade das transferências realizadas pela autora. Salaria a caracterização de culpa exclusiva da vítima, batendo-se pela inexistência de danos indenizáveis.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pelas transações fraudulentas realizadas na conta da autora.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do CDC. Teoria finalista mitigada. Parte autora em situação de vulnerabilidade técnica e econômica frente à instituição financeira. Reconhecimento da incidência do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias (STF – ADI 2.591; STJ – Súmula 297). 4. Contudo, tal aplicação não dispensa a comprovação dos fatos constitutivos do direito alegado.

Transações que não destoam do perfil de movimentação bancária da parte autora.

5. A negligência da autora em seguir orientações de terceiros, sem qualquer cautela, caracteriza culpa exclusiva da vítima, eximindo o banco de responsabilidade civil.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso do réu provido para reformar a sentença e julgar improcedente a ação.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva das instituições

financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. A negligência do consumidor ao seguir orientações de terceiros exclui a responsabilidade do fornecedor. 3. Transações que não destoam do perfil de movimentação bancária da autora.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 139/141, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a instituição financeira a ressarcir a autora pelos danos materiais experimentados, correspondentes ao valor que ainda não foi restituído em relação às seis transações impugnadas neste feito, cujo valor deverá ser apurado em liquidação de sentença e corrigido desde o prejuízo pela Tabela Prática do E. TJSP e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação.

Irresignado, recorre o banco réu, fls.144/163, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. No mérito, sustenta a regularidade das transferências realizadas pela autora. Salieta a caracterização de culpa exclusiva da vítima, batendo-se pela inexistência dos danos materiais.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Amoretour Viagens e Turismo Ltda.** em face de **Banco Bradesco S.A.**

A parte autora sustenta que em 18/04/2024 recebeu uma ligação de pessoa se identificando como funcionário do banco réu, comunicando sobre a necessidade urgente de atualização do aplicativo bancário, instruindo-a a acessar um site que seria destinado a essa atualização. Seguindo as instruções, a autora acessou o site indicado e iniciou o procedimento de atualização, com o fornecimento dos números da chave de segurança de sua conta bancária, assegurando que essa ação era necessária para a conclusão do procedimento. Logo após a ligação, a autora constatou que havia ocorrido uma movimentação fraudulenta em sua conta bancária, sendo realizados seis débitos via PIX, totalizando um prejuízo de

R\$46.879,25. Ao final, requer a restituição dos valores indevidamente transferidos da conta, além de indenização por danos morais em R\$ 8.000,00.

Pois bem.

No mérito, o recurso da parte ré comporta provimento.

Inicialmente, viável a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao presente caso concreto, tendo em vista a aplicação da teoria finalista mitigada, uma vez que, apesar da parte autora usar o serviço da parte ré para o desenvolvimento de sua atividade empresarial, encontra-se em situação de vulnerabilidade perante a parte ré, empresa de relevância no âmbito nacional e que dispõe de imensa capacidade tecnológica, econômica e conta com ampla assessoria jurídica.

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).

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).

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").

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 autora relata que, em 18/04/2024, recebeu ligação de suposto funcionário do banco réu, informando sobre uma atualização urgente do aplicativo e orientando-a a acessar um site para realizar o procedimento. Seguindo as instruções, forneceu os números de sua chave de segurança. Logo após, constatou movimentações fraudulentas em sua conta, com seis débitos via PIX, totalizando R\$ 46.879,25.

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 dos autos, verifica-se que houve transferências bancárias, via PIX, no valor total de R\$ 46.879,25, para terceiros desconhecidos por parte da autora (fls. 56).

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, o representante da parte autora descumpriu seu dever mínimo de cuidado, agindo de forma imprudente.

Ademais, as transações não destoam do padrão de movimentação financeira da empresa autora, a qual possui histórico de diversas operações realizadas via PIX, muitas delas com valores expressivos (fls. 36/60).

Destarte, forçoso reconhecer que a representante da empresa autora, apesar de vítima, foi incauta na negociação, cedendo às manobras do golpista e colaborando ativamente para a consecução da fraude.

Nessa conjuntura, a instituição financeira ré não pode ser responsabilizada pelo evento danoso.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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 reformada para julgamento de improcedência da ação. Por força da inversão da sucumbência, a autora deverá pagar integralmente as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora