



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS
3ª TURMA RECURSAL - PROJUDI
Rua Comendador Alexandre Amorim, 25 - Fórum Mário Verçosa - Aparecida -
Manaus/AM - CEP: 69.010-300 - Fone: 3212-6251

Recurso n.: 0007750-67.2026.8.04.1000
Classe processual: Recurso Inominado Cível
Assunto principal: Indenização por Dano Material
Recorrente(s): ANA LUIZA PEREIRA DA SILVA GUERRA

Recorrido(s): BANCO BRADESCO

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. FRAUDE BANCÁRIA. ENGENHARIA SOCIAL. AUSÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME. Recurso inominado contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por prejuízos decorrentes de fraude bancária. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade do banco por fraude realizada mediante engenharia social. III. RAZÕES DE DECIDIR. 1. A responsabilidade objetiva do banco admite excludente por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 2. As transações foram realizadas com credenciais válidas, sem falha no sistema. 3. A fraude decorreu de conduta da própria consumidora, rompendo o nexa causal. IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso não provido. *Tese de julgamento:* 1. A ausência de falha na prestação do serviço afasta a responsabilidade da instituição financeira por fraude decorrente de engenharia social. 2. A culpa exclusiva do consumidor rompe o nexa causal e exclui o dever de indenizar.

ACÓRDÃO

Vistos e discutidos os autos em epígrafe, DECIDE a Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais, à unanimidade, CONHECER do Recurso e no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Relator que integra esta decisão, para todos os fins de direito.

Manaus, 26 de Março de 2026.

Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior
Juiz Relator

RESUMO DO ACÓRDÃO EM LINGUAGEM SIMPLES - Conforme a Recomendação n. 154/2024 do CNJ

Recorrente (quem recorreu da sentença): ANA LUIZA PEREIRA DA SILVA GUERRA

Recorrido (quem não recorreu da sentença): BANCO BRADESCO e BANCO BRADESCO S/A



Motivo do processo:

A parte autora entrou com um processo pedindo indenização por danos materiais e morais, após ter realizado transferências via PIX e pagamento de boleto ao ser enganada por golpistas.

O que o juiz sentenciou antes do Recurso?

A sentença original julgou improcedentes os pedidos da parte autora, entendendo que não houve falha do banco e que a própria autora contribuiu para o ocorrido ao seguir orientações de terceiros.

E o que motivou o recurso?

A parte recorrente pediu a reforma da sentença, alegando que utilizou meios que acreditava serem legítimos e que o banco deveria ter impedido as transações.

Questão principal discutida no Recurso:

Avaliar se o banco deve ser responsabilizado pelos prejuízos ou se houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

O que o Juiz Relator (aquele que julga o recurso) da Turma Recursal decidiu?

O juiz relator entendeu que a sentença analisou corretamente as provas e concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário. Verificou que as transações foram feitas pela própria autora, com uso de senha e autenticação regular, e que não eram incompatíveis com seu histórico. Concluiu que o prejuízo decorreu da ação de golpistas e da conduta da própria vítima, caracterizando culpa exclusiva da vítima/terceiro.

Resultado Final do Recurso:

Recurso negado, mantendo a decisão de primeiro grau sem alterações.

O que foi decidido sobre os custos do processo?

A parte que recorreu foi condenada a pagar as custas do processo (os custos para mover o processo) e os honorários do advogado da outra parte, calculados em 10% do valor corrigido da causa.

No entanto, como essa parte tem o benefício da justiça gratuita (que significa que não precisa pagar as custas porque não tem condições financeiras), o juiz decidiu suspender a cobrança desses valores. Isso quer dizer que, por enquanto, a parte não precisa pagar.

VOTO (Inteiro Teor)

Relatório dispensado, conforme o Enunciado Cível n. 92 do FONAJE. Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A controvérsia cinge-se à verificação da existência de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira pelos prejuízos suportados pela consumidora.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, sendo suficiente a demonstração do dano e do nexo causal. Todavia, o §3º do referido dispositivo estabelece excludentes de responsabilidade, dentre as quais a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso concreto, restou incontroverso que a própria recorrente, induzida por terceiros, realizou voluntariamente as transações financeiras, após clicar em link suspeito, atender ligação de supostos prepostos da instituição e, ainda, compartilhar dados e acessar sua conta bancária, circunstâncias que viabilizaram a consumação da fraude.

As operações foram efetivadas por meio do aplicativo oficial do banco, com uso de credenciais pessoais e autenticação regular, não

havendo qualquer elemento probatório de invasão sistêmica, falha de segurança, vício no serviço ou defeito na plataforma disponibilizada pela instituição financeira, conforme já reconhecido na sentença.

Ao revés, o conjunto probatório evidencia que a fraude decorreu de típica engenharia social, na qual o próprio usuário, ainda que induzido em erro, realiza as operações mediante fornecimento de dados sensíveis e validação das transações, rompendo o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado.

Não há nos autos prova inequívoca de falha no sistema de segurança do banco recorrente, tampouco elemento que comprove ato ilícito ou omissão imputável à instituição financeira, apta a gerar o dever de indenizar. O risco de exposição de dados pessoais e credenciais de acesso, em razão de ações externas, fraudes cibernéticas ou compartilhamento indevido de informações, constitui fato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Com isso, vislumbro que a parte Autora não acautelou-se quanto à transferência, visto que não ocorreu fortuito interno, e sim estelionato praticado por terceiros e que poderia ter sido evitado ao entrar em contato com canal oficial administrado pela parte Requerida ou dever de cautela ao conferir as informações pertinentes ao destinatário pretendido. A propósito, a jurisprudência do STJ caminha na mesma esteira, de que exclui-se a responsabilidade da casa bancária em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, *in verbis*: (grifo nosso)

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. (...) 2. O Superior Tribunal de Justiça perfilha o entendimento de que se faz necessária a comprovação da existência de nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano experimentado pela parte consumidora, excluindo-se a responsabilidade do banco em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, situação de força maior ou caso fortuito externo (REsp 2.046.026/RJ, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023). 3. O Tribunal Estadual consignou, no tocante à responsabilização da instituição financeira, que a recorrente firmou negociação com empresa de impermeabilizantes, realizando, ao final, o pagamento por meio de boleto falso encaminhado por domínio suspeito e recebido via e-mail. Em suma, concluiu que a agravante foi vítima de fraude praticada por estelionatários - phishing -, situação que não enseja a responsabilidade do banco pela indenização. (AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Quarta Turma, Relator: Raul Araújo, DJe: 04/11/2024).

Ademais, da análise dos extratos bancários juntados aos autos (seq. 11.3), verifica-se que as transferências via PIX e o pagamento realizado não destoavam do padrão de movimentação da consumidora, inexistindo indícios de atipicidade que justificassem bloqueio automático ou intervenção preventiva por parte do banco, o que afasta a alegação de falha no dever de segurança.

Cumpra destacar, ainda, que a instituição financeira adotou providências compatíveis com os protocolos de segurança, tendo acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED) em 03/12/2025, o qual restou infrutífero em razão da rápida dissipação dos valores pelos fraudadores, que os transferiram para outras contas, conforme documentos de seq. 11.9 a 11.12.

Nesse contexto, não se pode imputar ao banco a obrigação de impedir transações regularmente autenticadas pelo próprio usuário, sob pena de transferir integralmente ao fornecedor os riscos decorrentes de condutas voluntárias do consumidor fora do âmbito de controle do sistema bancário.

A situação, embora lamentável, configura hipótese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, bem como rompe o nexo causal exigido pelos artigos 186 e 927 do Código Civil.

Não evidenciada falha na prestação do serviço, tampouco ato ilícito imputável à instituição financeira, inexistente dever de indenizar, seja a título de danos materiais, seja por danos morais.

Diante disso, a manutenção da sentença de improcedência é medida que se impõe.

Ante o exposto, conheço do recurso e, no mérito, **NEGO-LHE PROVIMENTO**, mantendo irretocável a sentença de primeiro grau, aplicando-se o teor do que dispõe o art. 46 da Lei n. 9.099/95.

Condeno a parte recorrente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor corrigido da causa, nos moldes do art. 55, da Lei n. 9.099/95, no entanto, suspendo a exigibilidade de tais verbas, em razão da gratuidade da justiça, na forma do art. 98, § 3º, do CPC.



É como voto.

Ante o exposto, esta 3ª Turma Recursal resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de ANA LUIZA PEREIRA DA SILVA GUERRA, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termos do voto.

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz (a) Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior (relator), com voto, e dele participaram os Juízes Vicente De Oliveira Rocha Pinheiro e Flávio Henrique Albuquerque De Freitas.

19 de Abril de 2026

Manaus, 26 de Março de 2026.

Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior
Juiz Relator

