



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000265-15.2024.8.26.0205, da Comarca de Getulina, em que é apelante SONIA SCHINIDT TROMBINI (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, 12 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000265-15.2024.8.26.0205

Apelante: Sonia Schimidt Trombini

Apelado: Banco Bradesco S/A

Vara de origem: Vara Única da Comarca de Getulina

Juiz(a): Luis Fernando Vian

Voto nº 1.604

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Insurgência da apelante. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Fraude praticada por terceiro mediante fornecimento voluntário de dados bancários pela própria correntista. Operações realizadas com uso de senha pessoal e mecanismos de autenticação. Ausência de falha na prestação do serviço. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Manutenção da sentença. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Sonia Schimidt Trombini contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada em face do Banco Bradesco S/A.

Consta dos autos que a apelante alegou ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, sustentando que, após contato telefônico realizado por pessoa que se apresentou como funcionária da instituição financeira, teria fornecido seus dados bancários, vindo a tomar ciência, posteriormente, da contratação de empréstimo no valor de R\$ 500,00, bem como da realização de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferência via PIX no valor de R\$ 979,00, operações que afirma não ter autorizado.

O juízo de origem afastou a preliminar de falta de interesse de agir e, no mérito, reconheceu a regularidade das operações, consignando que tanto o empréstimo quanto a transferência foram realizados mediante uso de senha pessoal e mecanismos de autenticação, concluindo pela ocorrência de culpa exclusiva da correntista ou de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira e julgando improcedentes os pedidos.

Inconformada, a apelante sustenta, em síntese, inexistência de prova robusta da contratação, falha na segurança do sistema bancário, ausência de dados do aparelho celular utilizado e ilogicidade na contratação de empréstimo seguida de devolução de valores, pugnando pela reforma integral da sentença.

O apelado apresentou contrarrazões às fls. 37 em diante, postulando a manutenção do *decisum*.

É o relatório.

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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, passou informações pessoais, sem especificar quais foram as informações passadas, possibilitando ao fraudador a realização de empréstimo e transferência via PIX a terceiro estranho 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, passando-o seus dados pessoais e bancários.

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.

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

juízo 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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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.

Assim, 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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 12% 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