



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000131711**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000317-10.2025.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante BENEDITA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 42219**

**APELAÇÃO Nº: 1000317-10.2025.8.26.0291**

**COMARCA: JABOTICABAL**

**JUIZ: ANDREA SCHIAVO**

**APTE.: BENEDITA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APDO.: BANCO BRADESCO S/A**

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE** – regular contratação de empréstimo consignado – apelante que alegou não ter celebrado o contrato indicado na petição inicial – documentos apresentados pelo apelado que fizeram ver a regularidade da contratação – contrato hígido – dano moral inexistente – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“BENEDITA PEREIRA, ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais em face de BANCO BRADESCO SA, alegando, em síntese, que foi surpreendida com a realização de um empréstimo vinculado ao requerido, consignado em seu benefício previdenciário, além de 03 (três) transferências bancárias via PIX, para pessoas desconhecidas. Ocorre que não solicitou quaisquer das operações, pelo que requer a procedência do pedido a fim de que seja declarada a inexigibilidade dos débitos, com a devolução das quantias indevidamente descontadas de forma dobrada e a condenação da requerida ao pagamento de danos morais”*.

A ação foi julgada improcedente (fls. 182/187), com condenação da autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da

justiça que lhe foi concedida. (fls. 35).

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 190/199). Sustentou, em síntese, que o julgado ao lhe imputar culpa exclusiva, desconsiderou a hipossuficiência da consumidora e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários, ora apelado. A ocorrência de operações bancárias fraudulentas, como o empréstimo não solicitado e as transferências, via PIX, para terceiros desconhecidos, demonstrou claro defeito na prestação do serviço bancário, falhando a instituição financeira com a garantia da segurança em operações realizadas em nome da apelante. Pontuou ser crucial a inversão do ônus da prova. Ainda que a apelante tenha sido induzida a fornecer seus dados a terceiro, tal fato não configura culpa exclusiva da consumidora apta a eximir o banco de sua responsabilidade. Requereu a declaração de inexigibilidade dos débitos, a repetição do indébito, em dobro, e a condenação do pagamento indenizatório por danos morais. Nesses moldes, pugnou pelo provimento do apelo.

Em resposta (fls. 203/208), o apelado basicamente pediu que o apelo fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. A apelante é isenta de recolhimento de preparo em razão da gratuidade que lhe foi concedida. Passa-se, então, ao seu exame.

A i. magistrada de 1º grau decidiu assim a questão: “*O pedido é improcedente. A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços. O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do*

*fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito. Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual "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 sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno. A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos: "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." Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu. É esse o caso dos autos. Isso porque, embora tenha omitido na petição inicial, a autora informou no boletim de ocorrência juntado a fls. 28/29, que recebeu uma ligação telefônica de um suposto funcionário do banco requerido, sobre uma possível transação fraudulenta e confirmou ter fornecido os dados cadastrais, número e senha do cartão. Além de ser absolutamente incomum o suposto procedimento de realização de transações como condição para desfazer outras tantas, é amplamente divulgado pelas casas bancárias que elas não realizam ligações a seus clientes para solicitar a realização de transações bancárias. Diante do elevado número de fraudes, os bancos inclusive passaram a divulgar, amplamente, que nunca realizam ligações para pedir a realização de transações bancárias e que, em casos como o dos autos, a conduta deve ser encerrar a ligação e*

*buscar “contato com a central de atendimento da empresa por meio de canais oficiais após 5 ou 10 minutos.” No caso, a autora não agiu com mínima cautela porque, ao ser informada sobre a suposta transação, deveria ter procurado, diretamente, os corretos canais de comunicação e atendimento disponibilizados pelo banco. Quanto a este ponto, importante salientar que ainda que a autora alegue não ter realizado o empréstimo bancário e as transferências via PIX ao golpista, é certo que as transações foram feitas mediante o acesso do aplicativo do banco, com o uso de senha pessoal (informações as quais os golpistas possuíam, vez que informadas pela própria autora). Bem por isso, em casos tais, é firme a jurisprudência do TJSP acerca da culpa exclusiva da vítima e de terceiros que caracteriza a excludente de responsabilidade do prestador de serviços, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor: “Apelação. Ação de indenização de danos morais e danos materiais. Golpe da falsa central de atendimento. Parte autora que afirma que recebeu ligação do número telefônico do banco réu, realizando transferências de valores, devido à informação do suposto funcionário de que sua conta teria sido clonada. Recurso da parte autora. Sentença de improcedência. Transferência de valores realizada voluntariamente pela parte autora, sem os cuidados necessários. Culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Sem condenação em honorários. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003351-50.2022.8.26.0597; Relator(a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2023; Data de Registro: 16/12/2023). (...) Ademais, para o reconhecimento da responsabilidade do réu seria necessária a demonstração de que os dados foram obtidos diretamente de seus arquivos, de forma fraudulenta, o que não ocorreu. Nesse contexto, de rigor a rejeição dos pedidos de inexigibilidade do débito, repetição e danos morais, eis que não verificada qualquer conduta ilegal por parte da requerida. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e revogo a tutela deferida a fls. 47/48. Por conseguinte, dou por resolvido o mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência, arcará a autora com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o valor da causa”.*

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma Rel, Min. Fernando Gonçalves).

A i. magistrada “a quo” abordou detidamente todos os pontos do litígio. Não obstante, agregam-se à sentença os seguintes comentários.

Cediço que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às relações entre clientes e instituições financeiras, bem como que a inversão do ônus da prova se apresenta como um dos direitos destinados à facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo. Também não se ignora a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 e parágrafos do C.D.C.

As referidas premissas não podem ser levadas ao extremo a ponto de se carrear sempre e sempre o ônus de provar ao prestador de serviços, nem de fazer que ele responda pelo pagamento de indenização, quando não se patenteou a ocorrência do dano.

Diga-se que a inversão do ônus da prova, nos termos da legislação consumerista, não constitui necessariamente regra de julgamento ou de procedimento. Na verdade, ela constitui um direito de facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, nos precisos termos preconizados pelo art. 6º, VIII do C.D.C., *in verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...)

**VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova** (destaquei em negrito), *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 experiências”.*

Nem sempre o consumidor é beneficiado com a facilitação da defesa dos seus direitos, prevista em lei. Como se verifica da leitura do dispositivo legal em comento, para que seja determinada a inversão do ônus da prova prevista na Lei nº 8.078/90, necessária se faz a aferição da presença de alegação verossímil ou da hipossuficiência do consumidor.

No caso dos autos, as alegações da apelante não são verossímeis.

O apelado afirmou em sua contestação: *“As transferências dos valores ocorreram conforme os dados fornecidos pela Autora. (...) Logo, resta comprovada a contratação dos empréstimos pela parte Autora, sendo que os mesmos foram realizados com senha de segurança. As transferências foram efetuadas mediante inserção de chave, conforme campo: Tipo de inserção de dados, a partir do canal de operação Bradesco celular. Logo, não ocorreu nenhuma falha, tendo ocorrido a contratação e posterior transferência da quantia. (...) a Parte Autora não agiu com a cautela esperada e acabou sendo vítima de estelionatários, transferindo ela mesma o valor”.* (fls. 127 e 129).

Como visto nos autos, a apelante omitiu na inicial a informação contida no Boletim de Ocorrência de fls. 28/29, de ter recebido ligação telefônica de um suposto funcionário do apelado, sobre possíveis transações fraudulentas e confirmou ter fornecido seus dados cadastrais, número e senha do cartão. A apelante, contudo, lavrou boletim de ocorrência após aproximadamente trinta dias dos fatos narrados na inicial e deixou de comunicar de imediato ao apelado acerca do ocorrido. Durante o período, continuou a usar a conta regularmente. Convenha-se que a negligência da apelante no caso foi demasiada.

Desta forma, não há como se reconhecer falha na prestação dos serviços disponibilizados pelo apelado e muito menos o surgimento de dano moral em desfavor da apelante.

O corolário é a manutenção integral da sentença.

Em vista da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários em dois por cento da base de cálculo eleita na sentença, nos termos do artigo 85, § 11 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao final, relembre-se que a apelante está dispensada do pagamento das verbas decorrentes da sucumbência, salvo se cessados, no quinquênio, os motivos que deram ensejo à concessão da gratuidade da justiça a ela.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator