



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000052342**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000345-26.2025.8.26.0372, da Comarca de Monte Mor, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUIZ FERNANDO NOGUEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**TAVARES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO Nº 1000345-26.2025.8.26.0372**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADO: LUIZ FERNANDO NOGUEIRA**

**COMARCA: MONTE MOR**

**VOTO Nº 30.242**

**Ação declaratória cumulada com indenizatória** - Autor - Recebimento de ligação telefônica de terceiro que se apresentou como suposto funcionário do réu informando transações suspeitas na conta bancária - Adoção das condutas orientadas pelo falsário (repasse de código recebido via SMS) - Fato - Disponibilização de acesso ao aplicativo do banco - Conduta - Implicação - Contratação de empréstimo e transferência de valores - Autor - Utilização de canal não oficial - Não conferência da movimentação bancária ou contato com o réu para confirmar a veracidade dos fatos - Culpa exclusiva - Quebra do nexo causal - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Instituição financeira - Ausência de responsabilidade - **Pedido Inicial - Improcedência - Sentença - Reforma.**

**Apelo do réu provido.**

**VISTOS.**

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *V - DISPOSITIVO Ante o exposto, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por Luiz Fernando Nogueira para: a) Declarar a inexistência do débito oriundo do contrato de empréstimo pessoal nº 513498490, firmado com o Banco Bradesco S.A.; b) Determinar o cancelamento do referido contrato, com o estorno de todos os valores debitados da conta do autor, inclusive os valores transferidos via PIX para terceiros; c) Afastar o pedido de indenização por danos morais. Condeno a ré ao*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.” (fls. 195/198).*

O réu apelou. Discorre sobre os fatos. Ressalta a ausência de obrigação contratual ou legal de apuração de transações fora do perfil de consumo habitual. Destaca se tratar de faculdade discricionária e operacional e não um dever. Pondera que *“a responsabilização do Banco por eventos externos, realizados por terceiros mediante uso de credenciais válidas, seria desproporcional e incompatível com a natureza dos serviços bancários”*. Insurge-se contra a restituição de valores. Pretende a reforma da sentença (fls. 203/211).

O autor contrarrazoou (fls. 230/238).

**É O RELATÓRIO.**

Consta da causa de pedir: *“1. O requerente, no dia 28 de Outubro de 2024, recebeu um telefonema identificado na tela de seu aparelho celular pelo número “19 3821-1063”, número este que “a vida toda” foi e continua sendo da agência do Banco Bradesco de Elias Fausto/SP, tendo o interlocutor se identificado com o nome de Fabiano Coelho de Oliveira, gerente da agência. 2. O interlocutor informou o requerente que havia um celular Motorola logado no internet banking, e questionou se ele havia realizado um empréstimo no montante de R\$ 64.441,73. Assim, o autor informou que não reconhecia o empréstimo e o celular logado. Estranhando a ligação, o requerente começou a questionar o interlocutor sobre informações internas da agência de Elias Fausto, que, para surpresa do requerente, foram respondidas, como por exemplo, nome de funcionários, transferências de ex funcionários, e outras informações que só um gerente da unidade de Elias Fausto poderia saber. 4. Tanto é, que o autor questionou o interlocutor sobre o gerente Eric, com quem tinha contato anteriormente, e este disse que havia sido transferido. 5. O interlocutor começou a informar transações bancárias que haviam sido anteriormente realizadas pelo Sr. Luis, mostrando assim que tinha acesso a conta bancária e ao extrato, e informou que um empréstimo havia*

*sido efetivado e o dinheiro estava disponível na conta. 6. O requerente negou ter realizado o empréstimo, e acessou imediatamente a conta bancária via aplicativo, quando confirmou a informação trazida pelo interlocutor. 7. Assim, o interlocutor informou que iria deslogar o celular Motorola, conforme protocolo de atendimento 2024567347901, e que o empréstimo seria cancelado, bastando para isso, que o autor confirmasse o código recebido via sms. 8. Uma vez que a ligação vinha de um número de telefone da agência, e que o interlocutor estava se passando pelo gerente (o nome correspondia), e tinha informado os dados da conta do autor, e outros dados, como data e valor de transações realizadas anteriormente, além do fato de um empréstimo não solicitado realmente ter sido efetivado na conta bancária do requerente, este acreditou que o celular Motorola seria deslogado com a confirmação do código. 9. Após respectiva confirmação, o requerente perdeu acesso a sua conta bancária via aplicativo, não tendo notado naquele momento que dois pix haviam sido transferidos para terceiros, até por quê, como já era mais de 16h da tarde, não tinha como se dirigir pessoalmente a agência para tratar do ocorrido, porém, acreditou que realmente a única coisa que tinha acontecido ao passar o código era o cancelamento do empréstimo e a “derrubada” do celular Motorola. 10. No dia seguinte o requerente recebeu novas ligações oriundas do mesmo número da agência local (19 3821-1063), nas quais o interlocutor informava que era preciso realizar uma movimentação dentro da agência para identificar os golpistas, e depois informar o número do documento. 11. Em razão disto, o autor procurou a agência local, na qual o Sr. Fabiano Coelho de Oliveira realmente é gerente, tendo sido identificado que o requerente foi vítima de um golpe bancário. 12. Ademais, importante consignar que o requerente não forneceu ao interlocutor nenhuma informação sobre seus dados bancários, e tampouco a senha de acesso ao internet banking. 13. Inclusive, como dito, o interlocutor tinha todas as informações bancárias do requerente, sabendo, inclusive, de transações que haviam sido anteriormente realizadas por ele. 14. Assim, importante informar que foi realizado um empréstimo pessoal em nome do requerente, no montante a ser pago de R\$ 77.815,71, para ser pago em 60 parcelas fixas de R\$ 3.360,00, e, sucessivamente, após o creditamento do empréstimo no valor de R\$ 64.441,73, foi realizado uma transferência pix no montante de R\$ 5.990,00 para Fabiana Maciel dos Santos, e R\$*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18.340,66 para Giselle Ferreira. 15. Em razão disto, o requerente solicitou junto a agência de Elias Fausto/SP o estorno destes valores para sua conta bancária e o cancelamento do empréstimo, tendo sido informado na ocasião pelo gerente, que caso o dinheiro já tivesse sido sacado pelos recebedores este estorno não seria possível. 16. Assim, protocolou a carta feita “à punho” em anexo na agência local, e realizou as devidas contestações bancárias, tendo recebido o retorno no sentido de que o valor não estava mais disponível, e que o requerente poderia fazer um acordo com o banco para quitar o empréstimo. 17. O requerente ficou irredimido com a resposta da instituição financeira, já que além de ter sido vítima de um vazamento de dados que ocasionou o golpe, ainda estava sendo compelido a assinar um acordo para quitar um empréstimo que nunca realizou, razão pela qual não restou ao requerente outra alternativa senão ingressar com a presente ação.” (fls. 1/3).

A despeito da relação ser de consumo, a inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não se dá de forma automática, pois ausente a verossimilhança da alegação. Sobre o tema, precedente do Superior Tribunal de Justiça:

*AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO.*

*1. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).

A exposição contida na inicial se limita a responsabilizar o réu pela utilização de dados pessoais que permitiram o acesso à conta por terceiro. Não se identifica, sob nenhum prisma, falha na atividade. O próprio autor foi ludibriado. Relata que a transação foi realizada após ligação telefônica efetivada supostamente por preposto da instituição financeira. Admite que disponibilizou código recebido via SMS, permitindo ao terceiro o acesso ao *app* do banco. A dinâmica dos fatos não foi bem demonstrada. Não há esclarecimento efetivo sobre os termos da ligação. Agiu por conta e risco.

Não há como atribuir responsabilidade ao réu. O autor não se utilizou dos canais oficiais para aferir o fato, tampouco demonstrou que conferiu os dados antes de dar sequência ao que determinado. As instituições financeiras divulgam padrão de conduta a se adotar para evitar fraude em ambiente virtual. Não há como lhe imputar ao réu responsabilidade pelo infortúnio. Cuidou-se de culpa exclusiva da vítima. É pessoa com conhecimentos mínimos dos recursos tecnológicos inerentes aos serviços bancários. Utiliza da plataforma digital do réu.

Não há nexo de causalidade entre o dano e conduta do réu. Inexistiu falha na prestação do serviço. A situação se enquadra no art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90. Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Inadmissibilidade. Golpe da falsa central de atendimento. Transações efetuadas após a autora ter feito a instalação do Anydesk (aplicativo que fornece acesso remoto a computadores pessoais e outros dispositivos), o que ocorreu por ter*

*recebido ligação de suposto funcionário da instituição bancária recomendando a realização do procedimento. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente que a conversa da autora com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio do banco requerido. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta do banco requerido e o prejuízo suportado pela requerente, afastando a responsabilidade do primeiro. Dano moral e material não configurados. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1008637-21.2022.8.26.0302; Relator: Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/01/2024; Data de Registro: 13/01/2024).*

*Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. “Golpe do boleto”. Tratativas para quitação do contrato de financiamento de veículo realizadas através de mensagens enviadas por aplicativo de celular (“Whatsapp”). Boleto enviado por terceiros fraudadores. Hipótese em que as informações constantes do boleto e do demonstrativo do pagamento são totalmente diversas (constando como sacador/avalista o fraudador). Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*legitimidade do boleto bancário. Ausência de falha na prestação de serviços da parte ré. Fraude foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora. Art.14, §3º, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.* (TJSP; Apelação Cível 1001698-89.2020.8.26.0368; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 07/03/2022; Data de Registro: 07/03/2022).

Diante do que se decide, não há se falar em ilícito, o que afasta a pretensão indenizatória pelo dano material ou moral.

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao apelo para reformar a sentença. Condeno o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, §2º, do CPC).

**TAVARES DE ALMEIDA**  
**RELATOR**