



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000250444**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000547-42.2025.8.26.0165, da Comarca de Dois Córregos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada SILVIA OLINDA SINHORINI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000547-42.2025.8.26.0165

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado(a): Silvia Olinda Sinhorini

Juiz(a) de Direito: Dr. Alexandre Vicioli

**Voto nº 4.781/lcc**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS LEGÍTIMOS. AUTORA QUE TERIA SIDO CONTATADA POR SUPOSTA FUNCIONÁRIA DO BANCO. LIGAÇÃO NÃO COMPROVADA. ALEGAÇÕES AUTORAIS DESPROVIDAS DE MÍNIMA VEROSSIMILHANÇA. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS A PERMITIR O ACOLHIMENTO DO PEDIDO. PROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos da parte autora.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a narrativa apresentada pela autora demonstra verossimilhança suficiente para autorizar a inversão do ônus da prova e afastar a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC; e (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes das contratações contestadas, à luz do alegado golpe e das supostas falhas de segurança.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC não é automática e depende da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica, requisitos não configurados no caso concreto.

4. A autora não apresentou qualquer elemento de prova que corrobore a alegação de golpe, inexistindo registros de conversas, boletim de ocorrência ou comprovação de ligações telefônicas supostamente fraudulentas.

5. A instituição financeira comprovou a contratação dos empréstimos, efetivada através do aplicativo do banco, mediante a utilização de *token* e senha pessoal, o que não foi impugnado pela requerente, e também extratos que revelam que a autora usufruiu do dinheiro depositado em sua conta.

6. Danos materiais ou morais não caracterizados. Inexistência de prova da conduta ilícita imputável à instituição financeira.

**IV. DISPOSITIVO**

7. Apelação cível conhecida e provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º, inciso II; Lei nº 8.078/90.

*Jurisprudência relevante citada:* TJSP, Apelação Cível nº 1000158-30.2025.8.26.0368

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para *DECLARAR inexistentes os contratos de empréstimo, nos valores de R\$ 8.264,00 e R\$ 1.200,00, firmados com a instituição financeira requerida e determino a restituição das parcelas eventualmente descontadas, na forma simples. A quantia deverá ser atualizada monetariamente conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir de cada desconto indevido, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados desde a citação, permitindo a compensação apenas para eventual valor disponibilizado na conta da autora e não transferido via PIX ao terceiro Tiago Alves Pain no dia 17/02/2025, devidamente corrigido pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da data do crédito (fls. 160/167).*

Recorre o banco requerido, afirmando, em síntese, que não houve irregularidade por parte da instituição financeira; que não houve falha na prestação dos serviços, de forma que se faz necessária a restituição dos valores creditados ou, ainda, a compensação deles, para evitar o enriquecimento ilícito da parte apelada; que a autora foi persuadida a acessar o aplicativo bancário e contratar os empréstimos; e apesar de alegar que a suposta fraude ocorreu após receber ligação de funcionário do banco, não logrou êxito em demonstrar minimamente suas alegações, deixando de comprovar qualquer responsabilidade da ré quanto ao ocorrido; que o banco não tem obrigação legal de bloquear operações, ainda que fora dos padrões do correntista; que o contrato impugnado foi celebrado através do aplicativo do banco, de forma que para concluí-lo se faz necessário passar por vários procedimentos de segurança; que as operações foram realizadas mediante aparelho celular previamente cadastrado; que também não restou comprovada qualquer irregularidade nas transações via pix para o Sr. Thiago Alves Pain; que tudo indica que a correntista sofreu golpe conhecido como “falsa central”, e que forneceu seus

dados bancários aos golpistas, de forma que deve ser afastada qualquer responsabilidade da requerida; que a instituição financeira disponibiliza informações sobre possíveis golpes em seu sítio eletrônico, e que o sucesso dos fraudadores, no caso dos autos, se deu em razão de desídia da apelada. Requer, por fim, o provimento do recurso, para que a presente demanda seja julgada improcedente (fls. 171/202).

O recurso é tempestivo e o preparo foi integralmente recolhido (fls. 204/205).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 209/215).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora ter recebido uma ligação telefônica de suposta gerente do banco requerido, questionando *se ela tinha ciência da transferência no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) em sua conta bancária* (fls. 03). Afirma que, logo após a referida chamada, identificou dois empréstimos em seu nome, nos valores de R\$ 8.264,00 e R\$ 1.200,00.

Ainda, informa que notou duas transferências bancárias para terceiro desconhecido, nos valores de R\$ 4.445,65 e R\$ 3.998,00.

Assevera que os referidos empréstimos foram celebrados mediante fraude, e que apesar de buscar alternativas administrativas junto ao banco, não obteve êxito, razão pela qual ingressou com a presente demanda judicial.

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade das contratações, afirmando que foram celebradas através do aplicativo do banco, mediante *token* e senha pessoal da autora, e que os fatos narrados na inicial indicavam tratar-se de culpa exclusiva da vítima. Juntou os comprovantes das contratações (fls. 93/94 e 95/96), informações sobre rastreamento de acesso (fls. 97/139), e extrato bancário (fls. 140/141).

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, o que ensejou a interposição do presente recurso pela requerida.

De proêmio, impende consignar que, em se tratando de relação de consumo, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), notadamente a hipótese de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII),

mas para que ela ocorra é necessário que o consumidor apresente prova mínima de suas alegações, para demonstrar a verossimilhança delas.

No caso dos autos, a descrição dos fatos apresentada pela parte autora é inverossímil.

Ela afirmou ter sido vítima de um golpe, logo após receber ligação de suposta funcionária do banco réu. Todavia, não se tem nos autos nem mesmo comprovação a respeito da ligação recebida, como registro telefônico ou *print screen* de eventual celular da autora.

Veja-se que não só era seu o ônus, como dele poderia ter-se desincumbido de forma bastante singela, já na inicial.

Por sua vez, o banco requerido juntou aos autos os extratos bancários referentes ao período de 10/02/2025 a 05/05/2025 (fls. 140/141), nos quais se verifica que, no dia 17/02/2025, foi creditado em favor da autora o montante de R\$9.464,19, decorrente de empréstimos pessoais. Consta, ainda, que a quantia de R\$ 8.443,65 foi transferida para Tiago Alves Pains, terceiro que a apelada alega desconhecer.

Observa-se, ademais, que o valor remanescente (R\$1.020,54) foi utilizado pela requerente, conforme demonstram as transferências via PIX realizadas no mesmo dia (17/02/2025) para *Luis Cardoso*, para quem já tinha feito um PIX no dia 10/02 e feitas outras em 24/02/, 05/3, 06/3 e 01/4, além de outras operações nos meses subsequentes, que não foram objeto de impugnação.

Não se nega a recente epidemia de golpes via *WhatsApp* ou contato telefônico, vitimando, em especial, pessoas idosas, por meio dos quais terceiros obtêm dados pessoais da vítima e os utilizam para a contratação de empréstimos ou cartões de crédito fraudulentos.

Todavia, a parte autora deve oferecer o mínimo de prova a corroborar as suas alegações, ônus do qual não se desincumbiu, tendo apresentado tão somente a sua própria palavra.

Por outro lado, ainda que se desconsiderasse todas essas circunstâncias, que, por si só, já esvaziavam substancialmente a pretensão da recorrente, o banco requerido juntou aos autos os comprovantes das contratações, assinados eletronicamente *no dia 17/02/2025 por meio do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*INTERNET/SHOPCREDIT* (fls. 93/96), assim como o rastreamento da contratação digital (fls. 97/139), demonstrando os termos e dados dela.

E, a autora não impugnou de maneira específica a autenticidade dos documentos ou as alegações da ré no sentido de que as operações questionadas foram realizadas por meio de dispositivo previamente cadastrado, com emprego da senha pessoal intransferível.

Portanto, respeitado o entendimento do juízo *a quo*, o pedido é improcedente.

Em situação análoga, assim entendeu este Tribunal de Justiça:

***GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Declaratória c/c indenização por danos materiais e morais. Incidência do CDC. Inexistência dos requisitos autorizadores da inversão do ônus da prova. Ausência de verossimilhança. Substrato probatório constante nos autos não demonstra falha na prestação de serviços pelo réu, consistente no alegado vazamento de dados. Demandante que não comprovou a ligação telefônica, seja por transcrição ou print de tela. Constatada a desídia do autor ao deixar de checar a veracidade dos fatos informados pelo suposto funcionário, antes de realizar os procedimentos que lhe foram instruídos. Os pedidos são, de fato, improcedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.*** (Apelação Cível nº 1000158-30.2025.8.26.0368, 38ª Câmara de Direito Privado, rel. ANNA PAULA DIAS DA COSTA, j. 14/08/2025) (destaques meus).

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedentes o pedido, com a condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual concedida.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES  
Relatora