



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000007644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001064-96.2025.8.26.0472, da Comarca de Porto Ferreira, em que é apelante EDUARDO ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 18ª 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 Exmos. Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N.º 10968
APELAÇÃO Nº 1001064-96.2025.8.26.0472
APELANTE: EDUARDO ALVES
APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELAÇÃO. Ação de Ressarcimento de Valores c.c. Pedido de Danos Morais. Golpe. Transferência via PIX. Requereu a condenação do réu em danos materiais e morais. Sentença de improcedência.

Cerceamento de Defesa. Pretensão de que seja reconhecido o cerceamento de defesa por ausência de documentos essenciais. Não cabimento. Há nos autos elementos suficientes ao convencimento do julgador, cabendo a ele o reconhecimento do satisfatório conjunto probatório a fundamentar sua decisão. A questão permitia o julgamento antecipado da lide. Os argumentos não são suficientes para a declaração de nulidade da r. sentença, porque não se verifica a ocorrência de prejuízos ou ofensa aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Responsabilidade do Banco e Ressarcimento dos danos. Pretensão do autor apelante de que seja reconhecida a responsabilidade da instituição financeira, com a consequente reparação dos danos, pois ainda mantém as contas bancárias utilizadas pelos fraudadores. Não cabimento. Para a concretização do golpe houve colaboração da vítima. Não há como imputar a responsabilidade ao Banco réu pelo golpe sofrido. Trata-se de fortuito externo. Na hipótese dos autos, os diversos fatores estranhos deveriam ter despertado a atenção e a desconfiança do autor, o qual, por certo, deixou de agir com a diligência e o zelo esperados diante da situação. Não há qualquer ato ilícito indenizável. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 110/115, pela qual foram julgados **improcedentes** os pedidos deduzidos em Ação de Ressarcimento de Valores c.c. Pedido de Danos Morais proposta por Eduardo Alves contra BANCO BRADESCO S/A.

Sustenta o apelante Eduardo Alves (fls. 118/132), em síntese, que: a) deve ser reconhecido o cerceamento de defesa, sendo determinado o retorno dos autos ao juízo *a*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

quo, a fim de que seja instruído com os documentos fundamentais ao deslinde do feito; b) deve ser reconhecida a responsabilidade da instituição financeira, visto que a fraude só foi possível porque a instituição financeira apelada mantém contas bancárias utilizadas por fraudadores.

Contrarrazões apresentadas às fls. 137/151.

Não houve recolhimento do preparo recursal por ser o apelante beneficiário da Justiça Gratuita (fl. 27).

Recebo o recurso nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

O autor propôs Ação de Ressarcimento de Valores c.c. Pedido de Danos Morais, requerendo a responsabilização do Banco réu pelos danos morais e materiais sofridos. Relatou que, no dia 15 de abril de 2025, recebeu uma ligação na qual foi informado que teria sido contemplado na Lotofácil com o valor de R\$1.000,00 (mil reais). Posteriormente, ao acessar sua conta bancária junto à Caixa Econômica Federal, constatou que havia sido realizada uma transferência através de PIX no valor de R\$7.000,00 (sete mil reais) para Francisco Alves de Souza (Ag. 3899 e C/C 217308-5). Diante disso, registrou um boletim de ocorrência e se deslocou até a sua agência com a finalidade de reverter a situação, o que não foi possível. Posteriormente, se dirigiu ao Banco réu e obteve a informação de que a conta utilizada pelos golpistas estava ativa desde outubro de 2022 e assim permanece até hoje. Entretanto, em razão do dever de sigilo, a instituição financeira não disponibilizou mais informações.

Citado, o réu apresentou Contestação (fls. 33/49), suscitando, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva e a falta de interesse de agir. No mérito, pugnou pela improcedência da pretensão inicial, por ausência de responsabilidade, tendo em vista que o autor foi vítima de golpe, sendo caso de culpa exclusiva de terceiros.

Sobreveio réplica (fls. 96/109).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A r. sentença, por seu turno, julgou **improcedentes** os pedidos. Primeiramente, foram afastadas as preliminares arguidas. No mérito, apesar da alegação de que o autor não possuía familiaridade com recursos tecnológicos, é incontornável a conclusão de que não agiu com a diligência esperada diante dos acontecimentos narrados, pois, sem antes verificar se o contato havia sido realizado por meio de canal oficial da Lotofácil ou da Caixa Econômica Federal, clicou em um *link* que lhe fora enviado via *Whatsapp* (fls. 22/23), o qual pode ter conferido acesso ao golpista à sua conta bancária. Portanto, o autor foi vítima de golpe. Em casos análogos de fraude, é viável se reconhecer que a verossimilhança das circunstâncias fáticas, a depender do contexto, pode conferir, ao consumidor, confiança e expectativa da lisura das operações realizadas, eventualmente atraindo a responsabilidade da parte ré pelo evento, notadamente quando se constata vazamento de dados pessoais que culminaram na facilitação de estelionato. Entretanto, não foi essa a hipótese dos autos. No caso, o autor deixou de agir com a diligência e o zelo esperados diante da situação, não tendo adotado a cautela mínima necessária para aferir a legitimidade dos canais de atendimento. Nesse sentido, a parte ré não teve qualquer participação na fraude relatada, tendo em vista a existência de dados que deveriam ter sido objeto de desconfiança por parte do autor. Por outro lado, além de não ter havido participação da parte ré, também não se verifica qualquer irregularidade em seu sistema de segurança, tendo sido mera instituição destinatária da transferência. Dessa forma, não há qualquer ato ilícito indenizável. Em razão da sucumbência, foi condenado o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a justiça gratuita concedida.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos do autor **não comportam acolhimento**.

Primeiramente, não tem fundamento a alegação de cerceamento de defesa por ausência de documentos necessários ao deslinde do feito.

A questão permite o julgamento antecipado da lide, visto que os documentos trazidos foram suficientes para esclarecer os fatos e as questões de direito. A matéria em discussão é exclusivamente de direito, razão pela qual inexistente necessidade de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

produção de outras provas.

Quanto ao mérito, a ação é de ressarcimento de valores e indenização por danos morais, na qual o autor afirma ter sido vítima de fraude. O autor menciona, ainda, que a fraude só foi possível porque a instituição financeira ainda mantém as contas bancárias utilizadas por fraudadores.

In casu, impunha-se ao autor a demonstração da verossimilhança de suas alegações, com finalidade de ensejar a aplicação do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Pelo próprio texto da lei, o critério da verossimilhança é requisito para a inversão do ônus da prova. E a inversão do ônus da prova não é automática, pois fica a critério do Juízo dependendo da presença dos requisitos.

A falta de verossimilhança das alegações do apelante impede o reconhecimento de ato ilícito por parte do Banco. O fato descrito não encontra respaldo na prova documental. As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo réu.

Segundo a inicial, o apelante teria recebido uma ligação na qual foi informado que teria sido contemplado na Lotofácil com o valor de R\$1.000,00 (mil reais).

Consta do boletim de ocorrência que, apesar de não ter acreditado, acabou acessando um *link* recebido por *Whatsapp* (fl. 23), o que possivelmente conferiu acesso à sua conta bancária.

Posteriormente, ao acessar sua conta bancária junto à Caixa Econômica Federal, constatou que havia sido realizada uma transferência através de PIX no valor de R\$7.000,00 (sete mil reais) para Francisco Alves de Souza (Ag. 3899 e C/C 217308-5).

Em razão disso, após registrar o boletim de ocorrência, se deslocou até a agência com a finalidade de reverter a situação, o que não foi possível.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A narrativa, ao contrário do que defende o apelante, demonstra que a sua conduta negligente foi causa suficiente para a consumação da fraude que fora vítima.

Analisando o relato do apelante, percebe-se que ele foi vítima de golpe, não tendo agido com a diligência esperada, pois, sem antes verificar se o contato havia sido realizado por meio de canal oficial, acessou um *link* que lhe fora enviado por *Whatsapp*.

Portanto, não há como imputar a responsabilidade ao apelado pelo golpe sofrido. Se trata de fortuito externo.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais.

Diante da ausência denexo causal entre a conduta do apelado e o golpe sofrido pelo apelante, deve ser aplicado o artigo 14, §3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, embora o autor queira responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação de serviços, conclui-se que não foi por negligência do apelado que o fato danoso ocorreu. *In casu*, ficou evidenciado que a conduta descrita pelo apelante contribuiu para que fosse vítima de terceiros.

Assim, não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelado e os supostos danos sofridos pelo apelante.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimentos – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma – INADMISSIBILIDADE: Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu à autora que clicasse em link malicioso, que concedeu a terceiro acesso à conta bancária. Aquisição de criptomoedas em valor expressivo. Apesar da colaboração involuntária da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*autora, a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da consumidora. Sentença mantida. **RECURSO DA AUTORA.** Pretensão de fixação de indenização por danos morais. **INADMISSIBILIDADE:** Somente se dá o dano moral quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua auto valoração, mas em decorrência de ato ilícito. Isso não ocorreu. A concretização da fraude decorreu de ato imprudente da própria autora. Sentença mantida, porque o dano material em decorrência da inobservância, pelo Banco, do perfil de gastos, já está sendo concedida de forma suficiente. **RECURSOS DESPROVIDOS**". (TJSP; Apelação Cível 1008633-43.2024.8.26.0292; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 16/07/2025). (grifei e destaquei).*

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Feitas tais considerações e superadas essas questões, no que concerne à responsabilização do apelado pelos supostos danos de ordem material e moral, é descabida a imposição das sanções, pois demonstrada a culpa exclusiva do apelante pelos eventos a que se refere.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR