



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Registro: 2026.0000090739**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001180-85.2025.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ADEILMA SILVA DE LIMA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Voto nº 37509**

**Apelação Cível nº 1001180-85.2025.8.26.0704**

**Comarca: São Paulo**

**Apelante: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Adailma Silva de Lima**

**Juiz de Direito: Dr(a). Mônica de Cassia Thomaz Perez Reis Lobo**

APELAÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Transferências em razão de golpe da falsa central. Pedidos parcialmente acolhidos para determinar a restituição do valor de R\$62.160,00 e ao ressarcimento do montante de R\$5.000,00, a título de dano moral. Pleito de reforma. Possibilidade. 1. Valores transferidos da conta do filho da autora. Ilegitimidade ativa e inépcia da inicial. Autora que não possui legitimidade ativa para pleitear valores retirados da conta do filho em nome próprio. Fatos e fundamentos invocados na inicial que indicam suposto vazamento de dados da conta da autora, que não se confunde com a conta do filho do autor. Extinção do processo, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, I e VI, do Código de Processo Civil. 2. Relação de consumo que não isenta a consumidora quanto à observância de normas de segurança básicas. Transferências realizadas pela autora de forma voluntária. Supostas transações que teriam por finalidade colocar os valores em uma conta segura em razão da suspeita de fraude. Inexistência de indício de falha na prestação do serviço. Informações exaustivas em relação à segurança, não observadas. Culpa exclusiva da consumidora, inteligência do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de falha na prestação de serviço. Sentença reformada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

Recurso provido.

Dispositivo: deram provimento ao recurso.

Trata-se de apelação interposta por **Banco Bradesco S/A**, em face da r. sentença de fls.196/202, proferida pelo MM. Juiz da 1ª Vara Cível do Foro Regional do Butantã, nos autos da ação declaratória com pedido indenizatório movida por **Adeilma Silva de Lima**, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais para condenar o réu a restituição, à autora, do valor de R\$62.160,00 e ao ressarcimento do valor de R\$5.000,00, a título de dano moral. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte contrária fixados em 10% sobre o respectivo proveito obtido.

Inconformado, apela o banco requerido, pleiteando a reforma do decidido. Sustenta, em síntese, que as transações foram realizadas em obediência a todos os procedimentos de segurança. Alega que é de conhecimento público o dever contratual de zelar pela guarda da senha. Argumenta que a autora confessou ter aderido às orientações de terceiro e realizado as transações impugnadas. Aduziu ter acionado o mecanismo especial de devolução de valores, sem sucesso. Pleiteia, ao final, a reforma da r. sentença, para o fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais (fls. 205/234).

A autora apresentou contrarrazões, pugnando pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

manutenção da r. sentença (fls.241/267).

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

**É o relatório.**

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento da d. magistrada *a quo*, dou provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório, afirmando a autora que, em 08/01/2025 recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do réu, afirmando-lhe sobre a possibilidade de fraude e a necessidade de transferir valores para uma conta mais segura da própria instituição. Alegou que o interlocutor demonstrava grande domínio sobre seus dados bancários, razão pela qual aderiu às orientações, assim transferiu o montante de R\$10.160,00 e posteriormente, o valor de R\$52.000,00, da conta poupança do seu filho. Pugnou pela declaração de inexigibilidade do débito, restabelecimento do saldo e pela condenação do réu ao ressarcimento do dano moral.

O banco réu, em sede de contestação, suscitou preliminarmente a ilegitimidade ativa, em relação ao pedido de restituição dos valores da conta do filho menor da autora. No mérito, sustentou a inexistência do dever de indenizar, em razão da culpa exclusiva da consumidora que, confessadamente, realizara as transações.

Sobreveio a r. sentença pela qual a d. magistrada *a quo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

acolheu parcialmente os pedidos iniciais com fundamento na falha de prestação de serviço (fls.196/202).

Inicialmente, cumpre salientar que, em regra, a legitimidade *ad causam* deve ser aferida *in status assertionis*, à luz da causa de pedir e do pedido formulados na petição inicial.

No caso em exame, a presente demanda visa ao ressarcimento por danos materiais e morais decorrentes do alegado vazamento de dados da autora. Todavia, a requerente incluiu, entre seus pedidos, a restituição de valores transferidos da conta de seu filho menor, Guilherme de Lima Matos, o qual não integra o polo ativo da demanda, sem indicar qualquer relação entre tais valores e os fatos narrados na inicial.

Além disso, a petição inicial, nesse ponto, revela-se manifestamente inepta, pois o pedido de devolução de valores da conta poupança do filho não guarda pertinência com o suposto vazamento de dados da conta da autora.

Diante disso, quanto à restituição de valores relacionados à conta nº 8.896.915-0, impõe-se a extinção do processo, sem resolução do mérito, em razão da inépcia da inicial e da ilegitimidade ativa, nos termos do art. 485, incisos I e VI, do Código de Processo Civil.

Ressalto que não há se falar em violação ao art. 10 do Código de Processo Civil, pois a ilegitimidade ativa foi arguida em contestação, e o presente recurso devolveu toda a matéria a este Tribunal, sendo certo que tal análise constitui pressuposto para o juízo de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

responsabilidade.

No mais, o recurso do réu igualmente deve prosperar.

*In casu*, não se olvida da natureza consumerista da relação jurídica estabelecida entre as partes, o que, todavia, não implica despojar a consumidora de qualquer ônus processual ou cuidado no trato de seus negócios.

Cediço que, na hipótese dos autos, a autora foi vítima de fraude perpetrada, de forma isolada, sem liame quanto ao serviço disponibilizado pelo réu, em relação ao qual não se verifica falha.

Saliente-se que a autora, em sede da inicial, afirmou ter recebido ligação de pessoa que se identificou como funcionário do réu e afirmou a necessidade de transferência de valores para uma conta segura (fls.05/06).

É de conhecimento geral que na hipótese de desconhecimento a respeito de compras com o cartão ou de transações, em regra, são procedidos bloqueios e não transferências de valores a contas de terceiros (fls.52).

Ademais, a contestação relativa à transação apresentada pela autora (fl. 58), faz referência a uma suposta transação, no valor de R\$ 6.800,00, seguida de transferência de ligação na qual a pessoa teria domínio das contas da autora e de seu filho. Trata-se de narrativa igualmente desprovida de verossimilhança e contrária ao fato alegado na inicial, onde se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

afirmou que a autora teria recebido ligação na qual o interlocutor demonstrou domínio, exclusivamente, sobre seus próprios dados bancários.

Tais elementos permitem concluir que a autora, ludibriada por terceiro, realizou *sponte proprio* as transações, de forma indevida, sendo irretorquível que a conduta por ela adotada padeceu de razoabilidade, afrontando normas mínimas exigíveis quanto à prudência e segurança.

Sem a prova da suposta ligação e o conflito entre as informações relatadas pela autora é impossível inferir a alegada falha na prestação do serviço,

Vê-se, ao reverso do sustentado pela autora, a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor dispensa, exclusivamente, a prova do dolo/culpa, subsistindo o ônus de provar o dano e o nexo de causalidade.

Oportuna à lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar*

*do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.*

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu.*

*Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento – vol. I – Humberto Theodoro*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

Júnior – Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640)

Desse modo, irrefutável que os elementos coligidos aos autos, em verdade, demonstram que a transação fora concretizada em razão da culpa exclusiva da autora, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, julga-se improcedentes os pedidos iniciais.

Diante da inversão da sucumbência, arcará, a autora, com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como, honorários advocatícios, aplicável a regra inserta no artigo 85, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil.

Portanto, levando-se em conta os parâmetros estabelecidos no dispositivo acima transcrito e, considerada a natureza e complexidade da demanda, o trabalho realizado e o esforço desenvolvido pelo patrono réu, tem-se que o valor deve ser fixado em 15% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
Relatora