



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000244276

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001187-13.2025.8.26.0596, da Comarca de Serrana, em que é apelante LEANDRO APARECIDO DE SOUZA SILVEIRA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. O Segundo magistrado, Dr. Carlos Ortiz, declara voto favorável.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1001187-13.2025.8.26.0596

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro de Serrana

Magistrado prolator: Dr. Gustavo Abdala Garcia de Mello

Apelante: Leandro Aparecido de Souza Silveira

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 24193

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX MEDIANTE QR CODE ESTÁTICO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. INSURGÊNCIA DO AUTOR.

Transferências realizadas mediante utilização de QR Code estático, que demanda apontamento da câmera do celular ao código, inserção de senha pessoal e token de segurança, elementos de caráter personalíssimo. Ausência de comprovação de fraude. Operações compatíveis com o histórico transacional do autor. Extrato bancário que não evidencia discrepância comportamental apta a caracterizar operações atípicas.

Instituição financeira que cumpriu regularmente as ordens de transferência emitidas com as credenciais legítimas do titular da conta. Inexistência de indícios concretos que justificassem bloqueio preventivo das transações. Destinatários identificados como empresas regularmente constituídas.

Tentativa imediata de restituição dos valores pela instituição financeira quando comunicada pelo autor. Recusa de devolução pelas instituições receptoras. Boa-fé do banco requerido evidenciada. Adoção de providências para mitigação de eventuais danos.

Ausência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os alegados prejuízos. Ônus probatório do consumidor quanto à ocorrência de fraude não demonstrado. Inteligência do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Impossibilidade de responsabilização da instituição financeira por fato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor. Ressalva do direito de buscar eventual reparação junto aos destinatários das transferências. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.



Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 466/469, que, nos autos da “*ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais com pedido de tutela de urgência antecipada*” (sic) **JULGOU IMPROCEDENTES** os pedidos.

Irresignado, apela o autor sustentando que a sentença merece reforma, sustentando a ocorrência de fraude evidenciada por múltiplas operações realizadas em sua conta bancária para destinatários desconhecidos, majoritariamente para sites estrangeiros, todas devidamente contestadas pelo autor. Aduz que houve apenas duas contestações negadas pelo banco das doze transações realizadas, sem que a instituição financeira apresentasse qualquer justificativa ou documentação hábil.

Argumenta que tais elementos configuram claros sinais de alerta quanto à atividade fraudulenta, cabendo ao banco a implementação de mecanismos automáticos de detecção de operações atípicas. Sustenta que o apelado não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, tendo a requerida optado por não juntar quaisquer documentos comprobatórios da regularidade das operações.

Alega a impossibilidade de produção de prova negativa pelo consumidor, uma vez que apenas a instituição financeira possui acesso aos registros internos do sistema bancário, com informações sobre endereços IP, geolocalização, dispositivo, tempo de conexão e padrões de uso. Aduz que a sentença impôs ao



consumidor encargo probatório impossível, em violação ao princípio da inversão do ônus da prova.

Argumenta que o apelante não possui perfil compatível com gastos em jogos de azar, sendo que todos os gastos relacionados a jogos foram veementemente contestados. Sustenta que a análise do histórico financeiro do autor demonstra a ausência de despesas dessa natureza, não sendo razoável presumir a regularidade das transações realizadas por meio do celular do autor mediante senha e QR Code estático.

Alega que a sentença desconsiderou que golpes envolvendo captura de QR Code, engenharia social e clonagem de aplicativos são amplamente conhecidos e integram o chamado fortuito interno, cuja responsabilidade recai sobre a instituição bancária. Aduz que o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento segundo o qual falhas em sistemas de segurança bancária geram responsabilidade objetiva da instituição, sendo ônus do banco demonstrar a ausência de defeito no serviço.

Argumenta que, em razão da falha substancial na prestação do serviço bancário e tratando-se de relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, cabe imputar à instituição financeira a responsabilização nos termos do artigo 14 do CDC. Sustenta que os danos decorrem da própria atividade empresarial empreendida pelo banco, caracterizando fortuito interno que não exclui a responsabilidade, devendo o risco do negócio ser suportado pelo fornecedor e não transferido ao consumidor que explora seus serviços.

Alega que sofreu prejuízo de R\$ 9.400,00 em decorrência

dos golpes, sendo devida a devolução em dobro dos valores indevidamente retirados de sua conta, conforme dispõe o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.

Aduz, ainda, ter sofrido inegável abalo psicológico caracterizador de dano moral *in re ipsa*, dispensando demonstração de prejuízos ante a evidência dos efeitos nocivos. Argumenta que a hipótese não se trata de mero aborrecimento ou dissabor, mas de dano moral presumível e indenizável. Sustenta que o valor a ser fixado a título de indenização por danos morais deve ser de R\$ 10.000,00, sem que isso implique agravamento da dor moral ou sentimento de impunidade pelo causador do dano.

Requer, assim, a reforma da sentença de primeiro grau para que seja julgada totalmente procedente a demanda nos exatos termos da exordial.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado a fls. 487/503.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por Leandro Aparecido de Souza Silveira em face de Banco Bradesco S/A.

O autor alegou que verificou em seu extrato bancário diversas transferências de valores via PIX que desconhecia. Sustentou que a instituição financeira não adotou medidas para inibir as transações, que destoavam de seu perfil transacional. Imputou ao réu a responsabilidade em razão do fortuito interno,



requerendo o ressarcimento em dobro dos prejuízos suportados, além de compensação por danos morais decorrentes dos transtornos experimentados.

Citado, o banco réu apresentou contestação alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva, ausência de interesse de agir e inépcia da inicial. No mérito, atribuiu a responsabilidade exclusivamente ao autor ou a terceiros. Argumentou que o acesso ao internet banking exige a inserção de senha e chave de segurança, e que a realização de transações demanda senha e token, de caráter pessoal e intransferível. Sustentou que as transações questionadas foram realizadas via QR Code estático, o que pressupõe que o celular do autor tenha apontado sua câmera para o código. Afirmou que as transferências não destoaram do fluxo transacional regular do autor. Refutou a existência de danos materiais ou morais indenizáveis, pugnando pela total improcedência da demanda.

Pois bem.

A análise detida dos elementos probatórios constantes dos autos não evidencia a ocorrência de fraude nas transações bancárias impugnadas pelo apelante. Conforme se verifica dos comprovantes de transferência via PIX juntados às fls. 407/418, todas as operações foram realizadas mediante a utilização de QR Code estático, sistema que demanda necessariamente que o celular do titular da conta direcione sua câmera ao código para efetivação da transação, além da inserção de senha pessoal e intransferível e token de segurança, elementos estes de caráter



personalíssimo.

O histórico transacional do autor, demonstrado no extrato bancário acostado às fls. 159/179, revela que as transferências questionadas não destoaram do padrão de movimentação financeira habitual da conta corrente nos doze meses anteriores aos fatos narrados. Inexiste, portanto, a alegada discrepância comportamental que pudesse configurar indício robusto de operação atípica a justificar bloqueio preventivo pelo banco requerido.

O apelante sustenta que as transações foram direcionadas a sites estrangeiros e destinatários desconhecidos, caracterizando clara sinalização de alerta quanto à atividade fraudulenta. Contudo, a documentação constante dos autos demonstra que os beneficiários das transferências são empresas regularmente constituídas e identificadas nos comprovantes de fls. 407/422, incluindo estabelecimentos como "3 AM Jogos Brasileiros e Entretenimento", "Conection Pay", "Globalpay LTDA", "BSPAY Soluções de Pagamentos", "M C R T3 Investimentos", "Pagfacil Meios de Pagamentos", "Payflow LTDA" e "Five Tech", todas instituições de pagamento devidamente registradas.

No que concerne à alegação de que o autor não possui perfil compatível com gastos em jogos de azar, verifica-se que tal argumento carece de amparo probatório. Conforme consignado na r. sentença de fls. 466/469, os comandos de transferência via PIX partiram da conta corrente do autor mediante o uso de QR Code estático, que demanda a ação direta do celular habilitado, com inserção de senha e token de acesso, de caráter pessoal e



intransferível. Não há como presumir categoricamente que determinado indivíduo não realizaria operações desta natureza, porquanto tal conclusão adentraria no campo da especulação subjetiva, desprovida de substrato probatório concreto.

O banco requerido cumpriu adequadamente o comando de transferência emitido a partir do celular do correntista. Conforme consignado às fls. 407/422, todas as transações foram realizadas mediante o uso de credenciais pessoais, senha de acesso e token de segurança. Não havia, portanto, razão para o banco suspeitar das transferências, uma vez que foram realizadas com as credenciais legítimas do titular, não havendo ainda qualquer indicativo de que destoavam de seu perfil transacional, conforme demonstrado no extrato de fls. 159/179.

O apelante sustenta que o banco deveria ter implementado mecanismos automáticos de detecção de operações atípicas. Entretanto, conforme bem observado pelo magistrado sentenciante, não se consigna que há como o banco bloquear preventivamente determinadas operações sob alegação de que o correntista nunca comprou determinado produto ou aderiu a determinado serviço, como jogos de azar. Se assim o fizesse, incorreria, aí sim, no risco de causar danos ao consumidor, que ficaria temporariamente impedido de realizar pagamentos legítimos.

A tentativa imediata de restituição dos valores pela parte requerida, tão logo houve a comunicação do ocorrido pelo autor, evidencia a boa-fé da instituição financeira e afasta qualquer pretensão de responsabilização. Conforme se verifica dos documentos de fls. 35/46 e 419/422, as instituições recebedoras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recusaram a devolução dos valores, o que demonstra que o banco demandado adotou as providências cabíveis para mitigar eventuais danos ao correntista.

Destarte, não há nexo causal que estabeleça a pretensa responsabilidade imputada ao banco requerido. Caso realmente tenha sido vítima de golpe, o demandado não pode ser responsabilizado por prejuízos que não causou ou sequer concorreu para sua ocorrência, ficando ressalvada ao autor eventual busca pela responsabilização dos destinatários dos valores transferidos, nos termos do disposto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos patronos do recorrido majorados para 20% do valor da causa, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº **1001187-13.2025.8.26.0596**

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro de Serrana

Magistrado prolator: Dr. Gustavo Abdala Garcia de Mello

Apelante: Leandro Aparecido de Souza Silveira

Apelado: Banco Bradesco S/A

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 4.941

Declaração de voto.

Vistos etc.

Nos autos em análise, consolidou-se o entendimento Majoritário.

Diante desse quadro, preservando o entendimento pessoal divergente, mas levando em conta a diretriz irradiada do princípio da colegialidade, *acompanho* o dispositivo proposto pelo eminente Desembargador Relator.

Carlos Ortiz Gomes

2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

| Pg. inicial | Pg. final | Categoria | Nome do assinante | Confirmação |
|-------------|-----------|-------------------------|--------------------|-------------|
| 1 | 10 | Acórdãos Eletrônicos | RODOLFO PELLIZARI | 2F953892 |
| 11 | 11 | Declarações de Votos | Carlos Ortiz Gomes | 2F974EE1 |

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1001187-13.2025.8.26.0596 e o código de confirmação da tabela acima.