



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067207

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001434-52.2024.8.26.0588, da Comarca de São Sebastião da Gramma, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARIA APARECIDA CASSANI SORCE (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 116

Apelação Cível n.º 1001434-52.2024.8.26.0588

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Maria Aparecida Cassani Sorce Justiça Gratuita

Origem: Foro de São Sebastião da Gramma/Vara Única

Juiz(a) Prolator(a): Valéria Carvalho dos Santos

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso da autora desprovido e provido o do banco requerido. I. Caso em Exame: Ação que busca condenação do banco a tornar insubsistentes operações realizadas em nome da autora, vítima de golpe praticado por terceiros, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos narrados e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. Código de Defesa do Consumidor aplica-se, pois a autora é consumidora e o banco fornecedor de serviços. 4. Excludente de responsabilidade, consistente em rompimento do nexo de causalidade, afasta obrigação do banco em reparar danos, conforme artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso do banco provido e desprovido o da autora. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade do banco afastada por fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. 2. Não aplicação da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça devido à ausência de falha de segurança imputável ao banco.

A r. sentença de fls. 321/328, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedentes os pedidos em “ação anulatória de negócio jurídico c/c indenização por danos morais c/c pedido de tutela provisória de urgência antecipada”, nos seguintes termos: “[...] Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos iniciais, extinguindo a fase de conhecimento com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para: a) anular os contratos de empréstimo n.º 515932338, n.º 515970805 e n.º 515933943, o refinanciamento do empréstimo consignado n.º 515939717, assim como as compras de cartão de crédito elencadas a fls. 04, todos descritos na petição inicial; b) determinar: b.1) que o requerido devolva à autora o que dela efetivamente recebeu em razão desses contratos, com correção desde cada desembolso e acrescido de juros legais de mora desde

a citação; b.2) que a autora restitua ao réu a quantia de R\$1.416,03 (mil quatrocentos e dezesseis reais e três centavos), com correção a partir da data das operações (27/11/2024) e juros a partir da presente data. Confirmando a tutela de urgência de fls. 145/147 e determino a cessação definitiva das cobranças e dos descontos efetuados no benefício previdenciário da autora², referentes aos mencionados empréstimos e dívidas de cartão de crédito. Providencie a serventia a comunicação de baixa definitiva ao INSS. Servirá a presente sentença, por cópia digitada, como ofício. Sucumbentes reciprocamente, arcarão as partes com o pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% cada, e de honorários sucumbenciais que arbitro em R\$2.000,00 em favor do patrono da parte adversa, nos termos do art. 85, §2º, e 8º, do CPC, observando-se a gratuidade da justiça para eventual cobrança e desembolso, se o caso. [...]”.

Inconformadas, insurgem-se as partes contra a sentença proferida, com pedido de reforma.

O Banco Bradesco requereu a concessão de efeito suspensivo ao recurso e arguiu preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* sob o argumento de que não teria participado dos atos praticados por terceiros e que não poderia interferir na livre movimentação financeira da autora. Sustentou que não teria ocorrido falha na prestação do serviço de sua parte, pois os danos descritos seriam derivados de fato exclusivo de terceiro e da culpa exclusiva da vítima, que teria fragilizado a segurança e concorrido para o cometimento da fraude, de modo que inexistiria dever de indenização. Argumentou ainda, que a restituição determinada somente teria lugar se comprovada a má-fé ou culpa na cobrança indevida.

A autora, Sra. Maria Aparecida Cassani Sorce, por seu turno (fls. 396/406) pugnou igualmente pela reforma do *decisum*, com a finalidade de ver reconhecida a responsabilidade objetiva do banco. No mérito, sustentou, em síntese, que o banco teria deixado de promover os atos necessários a evitar os prejuízos que alegou ter sofrido, o que consistiria em falha de prestação de serviço. Asseverou que, em razão do ocorrido, teria sofrido também danos de ordem extrapatrimonial.

Preparado o recurso do banco (fls. 394/395) e isento o da autora em razão da assistência judiciária gratuita concedida (fls. 146), os recursos foram livremente distribuídos.

Contrarrazões da autora às fls. 411/415. O Banco não apresentou resposta (fls. 416).

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal da tempestividade e do preparo regular, no caso do recurso do banco, e da sua dispensa, no caso do recurso da autora, os recursos são conhecidos e recebidos, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Preliminarmente, quanto ao pedido de oposição ao julgamento virtual, o requerimento está prejudicado. À luz da regulamentação em vigor no âmbito deste Tribunal de Justiça (Res. nº 984/2025, art. 11, inc. II e art. 12), o requerimento deve ser apresentado por meio de funcionalidade própria disponível no sistema (botão de destaque, e não petição nos autos), em até 48 (quarenta e oito) horas antes do início da sessão (prazo contado minuto a minuto, nos termos do art. 132, § 4º, do CC). Assim, como foi apresentado por petição, e não por meio da funcionalidade própria disponível no e-SAJ, não chegou ao conhecimento deste relator, antes do início do julgamento virtual. Assim, mister aguardar a publicação deste acórdão.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do banco réu a tornar insubsistentes as operações realizadas em nome da parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 27.11.2024, a parte autora foi vítima de fraude praticada por terceiros. Sustenta a parte autora que, em razão do evento danoso, o banco réu deveria cancelar as contratações em seu nome e responder pelos danos morais que teria sofrido. Este, em contestação, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se o banco réu tem a obrigação de tornar insubsistentes as operações realizadas e se ele deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual

seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título “Dos atos ilícitos”, complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a

normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência do denominado “golpe da falsa central telefônica”, que descreve os casos em que os criminosos atuam por meio de ligação telefônica, na qual se passam por representantes de banco ou outra instituição, de modo a ludibriar a vítima e obter seus dados. Nesta toada, em seguida, na torrente delituosa, munidos das informações bancárias necessárias, realizam diversas operações, tais como compras em cartão de crédito, empréstimos ou demais modalidades de movimentação de aplicações financeiras de titularidade da vítima, em benefício próprio. Na hipótese, afere-se que os dispêndios atingiram a soma total de R\$ 42.329,01 (quarenta e dois mil, trezentos e vinte e nove reais e um centavo).

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas

usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de os dados da vítima terem sido dela mesma obtidas, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

número de telefone 019 3663-2022, correspondente ao número da agência do Banco Bradesco da cidade de Divinolândia. E que, na ligação, uma pessoa que se identificou como preposta do banco, confirmou com a requerente uma série de informações sensíveis que estavam em sua posse (como nome, CPF, nº da conta corrente etc.), que a seu ver apenas um funcionário da requerida poderia saber e a avisou que os dados e a senha do seu cartão de crédito e de sua conta corrente haviam sido vazados, de modo que haviam sido realizados diversos empréstimos e movimentações atípicas em sua conta e que seria necessário iniciar um processo de contestação das transações e de bloqueio da conta. A partir disso, os estelionatários solicitaram que a requerente realizasse uma série de empréstimos e transferências via PIX para uma suposta “conta segura” e ainda fornecesse os dados do seu cartão de crédito, com os quais realizaram diversas compras em seu nome. Dessa forma, em um curto espaço de tempo realizaram as seguintes operações: **1** – Empréstimo pessoal nº 515932338: R\$ 9.904,56; **2** – Refinanciamento de empréstimo consignado nº 515939717: Foi liberado o valor de R\$ 787,91 em conta corrente, mas o valor do empréstimo total (por ser refinanciamento) passou a ser R\$ 20.656,01; **3** – Empréstimo pessoal nº 515970805: R\$ 551,92; **4** – Empréstimo consignado nº 515933943: R\$ 1.421,95.

Observa-se, portanto, que a autora fragilizou a sua própria segurança ao fornecer os dados de seu cartão de crédito a estelionatários e ao contratar empréstimos e realizar transferências no intuito de resguardar suas economias na suposta “conta segura”.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade inculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada pelo próprio autor, ainda que sob influência de terceiros. Deixou a autora de efetuar a confirmação da identidade da pessoa com quem conversava, de modo que sua falta de cautela foi a causa determinante da atuação do estelionatário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, ao contrário do que afirma a autora, não há provas de que o Banco foi o responsável pelo eventual vazamento de informações cadastrais. Cabe ressaltar que o acesso aos dados pessoais pode ter ocorrido por diversas formas, até porque inexistem nos autos qualquer prova da sua disponibilização pela instituição financeira ou da falha na prestação do serviço.

Cumpra-se observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

Diante do exposto, **nega-se provimento** ao recurso da autora e **dá-se provimento** ao recurso do banco requerido para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial. Sucumbente a autora, arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00 em favor do patrono da parte adversa, nos termos do art. 85, §2º, e 8º, do CPC, observando-se a gratuidade da justiça para eventual cobrança e desembolso, se o caso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO
Relator