



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000242292**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001570-10.2025.8.26.0040, da Comarca de Américo Brasiliense, em que é apelante MARIA JOSE DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1001570-10.2025.8.26.0040**

**Apelante (Autora):** Maria José de Oliveira (Justiça Gratuita)

**Apelado (Réu):** Banco Bradesco S/A

**Comarca:** Américo Brasiliense – 1ª Vara

**Juiz de 1ª Instância:** Daniel Romano Soares

**Voto nº 26694**

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora.

Golpe da falsa central telefônica - Relação de consumo. Responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e Súmulas nº 297 e nº 479 do STJ que, contudo, não dispensam a demonstração mínima de falha na prestação do serviço e do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

Operações realizadas mediante uso regular de credenciais pessoais da correntista. Ausência de elementos concretos indicativos de vulnerabilidade sistêmica ou de falha nos mecanismos de segurança do banco – Conjunto probatório insuficiente para comprovar defeito do serviço. Inexistência de verossimilhança das alegações autorais. Hipótese que não autoriza a responsabilização automática da instituição financeira.

Inexistência de prova idônea de contestação administrativa das operações e ausência de providências extrajudiciais relevantes que, embora não constituam requisito para o exercício do direito de ação, fragilizam o quadro probatório e reforçam a insuficiência de elementos aptos a demonstrar o nexo causal.

Fortuito externo reconhecido no caso concreto – Inexistência de demonstração de falha objetiva na prestação do serviço bancário.

Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 205/210, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial desta ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Por força da sucumbência, a

parte autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida.

Apela a autora a fls. 214/230. Sustenta, em síntese, que a r. sentença recorrida deve ser anulada, por cerceamento de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide sem a produção da prova pericial e documental complementar requerida, imprescindível para apuração de falhas nos sistemas de segurança bancária e da dinâmica do golpe narrado. Alega que o banco réu é parte legítima para responder pelos danos suportados, à luz da responsabilidade objetiva das instituições financeiras e da teoria do risco da atividade. Discorre sobre a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, consubstanciada na utilização de número telefônico idêntico ao oficial da agência, na ausência de mecanismos eficazes de prevenção e no reconhecimento do fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Aduz que não há culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois a fraude decorreu de vulnerabilidade do sistema de segurança do banco, cabendo à instituição financeira suportar os riscos inerentes à atividade. Alega que é caso de inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência técnica e econômica da consumidora, bem como da maior facilidade do banco em demonstrar a regularidade das operações. Aduz que restaram comprovados os danos materiais no valor de R\$ 17.847,51, referentes a transferências e contratações fraudulentas, sendo devida a restituição integral dos valores indevidamente subtraídos. Assevera que o dano moral é inequívoco, diante da gravidade da fraude, da vulnerabilidade da autora e dos efeitos financeiros e psicológicos suportados, impondo-se a

fixação de indenização em valor justo e pedagógico. Requer que seja reconhecida a inexistência dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimo indicados, com a consequente declaração de nulidade das contratações. Requer que o banco seja condenado à restituição dos valores indevidamente descontados, acrescidos de correção monetária e juros legais. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça (fls. 57/58).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 234/245), requerendo o não provimento do recurso.

### **É o relatório.**

Inicialmente, rejeita-se a tese de cerceamento de defesa arguida pela autora em grau de recurso.

Nos termos do artigo 370 do Código de Processo Civil, incumbe ao magistrado, na condição de destinatário da prova, avaliar a necessidade de dilação probatória, podendo indeferir aquelas diligências consideradas inúteis, protelatórias ou desnecessárias ao deslinde da controvérsia.

No caso concreto, a controvérsia submetida à apreciação judicial restringe-se à verificação da existência, ou não, de falha na prestação do serviço bancário, bem como à análise do nexo causal entre as operações impugnadas e a conduta atribuída à instituição financeira, matérias que se revelaram plenamente passíveis de

apreciação a partir do conjunto documental já constante dos autos.

Com efeito, as operações questionadas foram analisadas à luz dos documentos bancários juntados pelas partes, dos registros de movimentação da conta e das próprias alegações da autora, não havendo controvérsia técnica específica que demandasse esclarecimento especializado, mas sim discussão essencialmente jurídica acerca da atribuição de responsabilidade civil.

A prova pericial requerida, nessas circunstâncias, mostra-se desnecessária, na medida em que eventual análise técnica dos sistemas internos da instituição financeira não teria o condão de alterar a solução da demanda, fundada na ausência de elementos mínimos aptos a demonstrar falha objetiva do serviço ou irregularidade concreta nas operações realizadas.

Além disso, a perícia postulada assumiria caráter meramente exploratório, incompatível com o princípio da duração razoável do processo, sobretudo quando o acervo probatório existente já se mostra suficiente para formar o convencimento do Juízo.

Assim, ausente prejuízo efetivo à parte, não há falar em cerceamento de defesa, sendo legítimo o julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, razão pela qual se rejeita a preliminar suscitada.

No mérito, o recurso não merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se restou caracterizada falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar a responsabilidade civil

da instituição financeira pelas operações impugnadas, com o consequente reconhecimento da inexigibilidade dos débitos oriundos das contratações apontadas como fraudulentas, a restituição dos valores alegadamente subtraídos da conta da autora e a eventual condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora sustenta, em apertada síntese, que foi vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, sustentando que terceiros, mediante contato telefônico simulando prepostos da instituição financeira ré, induziram-na à contratação de empréstimos e à realização de transferências via Pix, o que teria resultado em expressivo prejuízo financeiro, razão pela qual imputa ao banco falha na prestação do serviço e requer a declaração de inexistência dos débitos oriundos das operações impugnadas, a restituição dos valores indevidamente subtraídos e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O Juízo “a quo” julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que, embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor à hipótese, não restou demonstrada falha na prestação dos serviços bancários nem vulnerabilidade dos sistemas de segurança da instituição financeira, ressaltando que as operações foram realizadas com utilização regular de credenciais da própria autora e que a dinâmica dos fatos evidencia atuação de terceiros sem contribuição causal do banco, caracterizando hipótese de fortuito externo e rompimento do nexo causal, afastando,

assim, o dever de indenizar e reconhecendo a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis.

Com efeito, a relação jurídica estabelecida entre as partes é, em tese, de consumo, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos das Súmulas nº 297 e nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Todavia, a responsabilidade do fornecedor depende da demonstração mínima de falha na prestação do serviço e do nexo causal entre a conduta imputada à instituição financeira e o prejuízo experimentado pela parte autora, não se podendo admitir presunção absoluta de defeito do serviço sempre que houver alegação de fraude bancária.

No caso concreto, conforme bem ponderado pelo Juízo “*a quo*”, a análise minuciosa do conjunto probatório não revela elementos suficientes a evidenciar vulnerabilidade dos sistemas de segurança do banco réu ou irregularidade objetiva nas operações realizadas, as quais foram efetivadas mediante utilização de credenciais pessoais da correntista, com validação eletrônica regular e observância dos procedimentos ordinários de autenticação.

Ainda que se reconheça a crescente sofisticação dos chamados golpes de falsa central telefônica, a responsabilização da instituição financeira pressupõe demonstração concreta da falha de segurança bancária.

Por outro lado, a autora não comprovou ter

adotado providências mínimas esperadas de quem afirma ter sido vítima de fraude, inexistindo demonstração de tentativa de solução administrativa junto à agência bancária ou de formalização de boletim de ocorrência, elementos que, embora não constituam requisito legal para o exercício do direito de ação, assumem relevância na aferição da verossimilhança das alegações e da própria dinâmica dos fatos narrados.

Os *prints* de telas juntados às fls. 37/38, por sua vez, não possuem força probatória apta a demonstrar a efetiva contestação das operações via Pix, limitando-se a registros unilaterais destituídos de confirmação de protocolo ou de recebimento pela instituição financeira.

Nesse cenário, ausente prova mínima de falha objetiva na prestação do serviço, não se pode imputar ao banco o dever de indenizar, sob pena de converter a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor em verdadeira garantia irrestrita contra toda e qualquer fraude praticada por terceiros, desvirtuando a teoria do risco do empreendimento.

Além disso, a jurisprudência tem afastado a incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça quando verificada a inexistência de indícios concretos de vulnerabilidade sistêmica ou quando o evento danoso decorre exclusivamente da atuação de terceiros, sem demonstração de contribuição causal do fornecedor do serviço:

*“Declaratória c.c. indenização - “Golpe do falso emprego” – Operações financeiras realizadas espontaneamente pelas apelantes, sob a promessa de recebimento de comissão – Ausência*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de responsabilidade das instituições financeiras - Transações efetuadas espontaneamente pelas autoras - Dano moral - Inovação recursal - Sentença de improcedência mantida - Recurso improvido, com majoração da verba honorária recursal.” (TJSP; Apelação Cível 1002241-70.2023.8.26.0115; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 12/02/2024; Data de Registro: 12/02/2024)*

Assim, não evidenciado o nexu causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo narrado, correta a r. sentença ao julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor dos patronos do apelado, que passam de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**