



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000262411**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002322-57.2025.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante ALMIRACEMA NASCIMENTO DA SILVA (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002322-57.2025.8.26.0597**

**APELANTE: ALMIRACEMA NASCIMENTO DA SILVA**

**APELADO: BANCO BRADESCO S/A**

**COMARCA: 1ª VARA CÍVEL DO FORO DE SERTÃOZINHO**

**JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: ANA CAROLINA ALEIXO CASCALDI**

**MARCELINO GOMES CUNHA**

**VOTO Nº 872**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. “FALSA CENTRAL”. FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE DADOS BANCÁRIOS. PRETENSÃO DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPOSSIBILIDADE. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Julgamento antecipado da lide. Controvérsia predominantemente de direito. Conjunto probatório suficiente. Prova pericial e juntada de novos extratos bancários desnecessárias. Princípio da dialeticidade. Observância. Ilegitimidade passiva afastada à luz da teoria da asserção. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Culpa exclusiva da consumidora configurada. Autora que forneceu voluntariamente dados sigilosos a terceiro, após contato telefônico, sem comprovação de falha na prestação do serviço. Inversão do ônus da prova. Inaplicabilidade. Ausência de verossimilhança das alegações. Valores transferidos em favor da conta bancária de titularidade da própria autora. Operações realizadas com utilização de credenciais pessoais e inseridas no padrão habitual de movimentação. Fortuito externo caracterizado. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Inexistência de defeito na prestação do serviço. Restituição e danos morais indevidos. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 250/251, que julgou improcedente a ação ajuizada com o objetivo de condenar a instituição financeira à restituição, em dobro, de todos os valores indevidamente descontados, bem como ao pagamento da quantia de R\$ 30.000,00 a título de danos morais.

Recorre a autora, sustentando que houve cerceamento de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defesa em razão do indeferimento imotivado da prova técnica requerida e do julgamento antecipado da lide, em afronta ao contraditório e à ampla defesa. Afirma que os documentos apresentados pela instituição financeira são unilaterais e insuficientes para comprovar sua anuência, aduzindo que incumbia à recorrida o ônus de demonstrar a autenticidade e regularidade das operações. Alega a ocorrência de fraude praticada por terceiros, com falha na prestação do serviço bancário e responsabilidade objetiva da instituição. Defende a inexistência de culpa exclusiva ou concorrente da consumidora e sustenta serem devidos a restituição dos valores descontados e a indenização por danos morais, diante do abalo suportado.

Recurso tempestivo e regularmente processado, dispensando-se o recolhimento do preparo recursal, eis a autora é beneficiária da gratuidade processual (fl. 39).

Contrarrazões às fls. 274/297.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

De início, afasto a preliminar de cerceamento de defesa invocada pela apelante. A controvérsia devolvida a esta instância é predominantemente de direito, uma vez que os fatos relevantes ao deslinde da causa se encontram suficientemente delineados pelo conjunto documental já carreado aos autos, de modo que a instrução probatória pretendida não se revela necessária para a formação do convencimento.

Ressalte-se, ademais, que a configuração do cerceamento de defesa não se presume nem decorre da simples discordância da parte quanto ao julgamento antecipado da lide, sendo indispensável, para o seu reconhecimento, a demonstração concreta do prejuízo suportado, mediante a indicação específica da prova que se pretende produzir, de sua efetiva pertinência e utilidade para o deslinde da controvérsia, bem como da razão pela qual os fatos controvertidos não se encontram suficientemente esclarecidos pelo acervo probatório já existente nos autos.

Sobre o tema, os doutrinadores Luiz Guilherme Marinoni e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sérgio Cruz Arenhart lecionam que “a prova, em direito processual, é todo meio retórico, regulado pela lei, e dirigido, dentro dos parâmetros fixados pelo direito e de critérios racionais, a convencer o Estado-juiz da validade das proposições, objeto de impugnação, feitas no processo” (Prova e Convicção. 3º Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 72).

No caso em tela, embora a apelante sustente a necessidade de produção de prova técnica, verifica-se que tal providência é dispensável, pois a controvérsia restringe-se à análise da responsabilidade da instituição financeira diante de alegada fraude, matéria que pode ser adequadamente apreciada com base na documentação já acostada aos autos. Logo, a prova pericial não se mostra apta a alterar o quadro fático delineado, tampouco a infirmar os elementos já disponíveis na presente lide.

Também não procede a pretensão de compelir o réu à juntada de extratos bancários, uma vez que tais documentos já constam às fls. 132/207 e, de todo modo, são acessíveis à própria apelante, por se referirem à sua conta. Desse modo, ausente demonstração concreta de utilidade e necessidade das provas requeridas, revela-se adequada a dispensa de dilação probatória, por se tratar de controvérsia suficientemente instruída e de natureza predominantemente jurídica.

Nesse sentido:

**Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais - cerceamento de defesa não configurado - fraude cometida por terceiros - falha na prestação de serviço - dever de segurança - operações que fogem do perfil de consumo do autor - responsabilidade objetiva do fornecedor dos serviços - excludente de responsabilidade não evidenciada - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não configurada - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido (TJSP; Apelação Cível 1000802-78.2022.8.26.0464; Relator(a): Coutinho de Arruda; Comarca: Pompéia; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 05/06/2024; Data de publicação: 05/06/2024)**

No mais, rejeito a preliminar de ausência de impugnação específica à r. sentença, arguida em contrarrazões pelo banco réu.

Segundo o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado. Acerca do tema, Daniel Amorim Assumpção Neves elucida que:

*“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in judicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).*

Assim, no caso em tela, verifico que esse princípio foi atendido, visto que a apelante promoveu a exposição dos fatos e do direito, bem como apresentou as razões e elementos que ensejariam a reforma da decisão atacada, com explícita delimitação dos seus pedidos. Ademais, o mero fato de que tenham sido supostamente repetidas as mesmas alegações já tecidas em outras peças não configura, por si só, violação a tal princípio.

De igual modo, afastado a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo Banco Bradesco S/A, pois, à luz da teoria da asserção, a legitimidade das partes deve ser aferida a partir das afirmações deduzidas na petição inicial. No caso, a autora atribuiu expressamente ao referido réu a responsabilidade pela fraude narrada, sob o fundamento de que o estelionatário se passou por funcionário da instituição bancária para perpetrar o golpe. Assim, estando a pretensão deduzida fundada em conduta que lhe é diretamente imputada, revela-se inequívoca sua pertinência subjetiva para integrar o polo passivo da demanda.

Superadas as preliminares, parte-se à análise do mérito.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada em face do Banco Bradesco S/A, na qual a parte autora sustenta ter sido vítima de fraude eletrônica iniciada por ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário do banco.

Narra que, após seguir orientações recebidas durante o contato, realizou o *download* de aplicativos e efetuou *login* em suas contas bancárias, ocasião em que teriam sido realizadas transações não reconhecidas, consistentes na contratação de empréstimo, transferência bancária, utilização de limite de crédito via PIX e movimentação em conta poupança mantida junto a outra instituição financeira. Afirma ter registrado boletim de ocorrência e comunicado o banco requerido, sem que houvesse estorno dos valores ou cessação das cobranças decorrentes das operações impugnadas. Sustenta, assim, a inexistência das contratações e a ocorrência de falha na prestação do serviço, postulando a restituição dos valores e compensação por danos morais.

Sem razão, contudo.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido.

No entanto, embora a relação jurídica entre as partes seja de consumo, a responsabilidade do fornecedor poderá ser afastada nas hipóteses em que restar demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, conforme prevê o art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

É o que se sucede no presente caso.

Com efeito, a autora afirmou na petição inicial que forneceu diversos dados bancários a terceiro, confiando apenas na informação de que se tratava de funcionário da instituição ré, sem que houvesse qualquer elemento

concreto apto a comprovar a veracidade dessa identificação. Aliás, **não há notícia de que o interlocutor tenha apresentado dados sigilosos ou informações específicas que legitimassem a sua condição de preposto do banco.**

Ainda, a própria narrativa revela que a demandante procedeu ao *download* de aplicativos e realizou o acesso às suas contas por meio das plataformas indicadas, disponibilizando credenciais pessoais sem a prévia verificação da autenticidade do contato. Nesse contexto, verifica-se que a autora, ao repassar espontaneamente seus dados bancários em favor de terceiro, em número de telefone que sequer pertencia à instituição ré, deixou de proceder à mínima verificação quanto à veracidade das informações recebidas, contribuindo de forma decisiva para a concretização da fraude.

A requerente não apresentou, de forma concreta, quaisquer indícios de falha na prestação dos serviços bancários ou de que a instituição financeira tenha concorrido, por ação ou omissão, para a ocorrência do evento narrado na inicial. Incumbia à apelante o ônus de demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta do réu e o dano alegado (art. 373, inciso I, do CPC), ônus do qual não se desincumbiu no presente caso.

Ressalta-se que não se mostra cabível, na espécie, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, porquanto ausente a verossimilhança das alegações autorais. Isso porque, **embora a apelante sustente que os valores teriam sido transferidos a terceiros, o extrato bancário de fl. 36 evidencia que, na data dos fatos (03/10), tanto o montante oriundo do empréstimo quanto a quantia transferida via PIX foram creditados em conta de sua própria titularidade**. Tal circunstância fragiliza a narrativa inicial de que os valores foram repassados a terceiros, impondo-se a manutenção da regra geral do art. 373, I, do CPC.

Além disso, ainda que a consumidora invoque a aplicação da Súmula nº 479 do Col. STJ, cumpre consignar que o referido enunciado se restringe às hipóteses em que a fraude ocorreu no âmbito das próprias operações bancárias, com falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira.

Na hipótese vertente, contudo, foi a própria autora quem, de forma voluntária, forneceu seus dados bancários a terceiro, circunstância que rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o dano sofrido, configurando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipótese de fortuito externo, isto é, circunstância alheia à atividade desenvolvida pela instituição financeira e, portanto, insuscetível de gerar responsabilidade civil.

Ademais, os extratos bancários acostados aos autos demonstram que a transferência impugnada, no valor de R\$ 2.000,00, está inserida no padrão habitual de movimentação financeira da autora, não se evidenciando quantia atípica ou incompatível com seu histórico transacional.

Assim, inexistindo evidências de defeito nos serviços bancários, e tendo o prejuízo decorrido de conduta exclusiva da autora, que forneceu diversos dados bancários a terceiro, confiando apenas na informação de que se tratava de funcionário da instituição ré, impõe-se o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e o consequente reconhecimento de inexistência de responsabilidade do réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

**AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ENGENHARIA SOCIAL. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". 'FALSO FUNCIONÁRIO DO BANCO'. Engenharia social. 'Spoofing' ou 'phishing'. Recebimento de ligações e mensagens, se identificando o estelionatário como 'substituto do gerente'. Autor que recebeu e acessou link malicioso, sem confirmar a informação em sua agência ou nos canais oficiais do banco. Realizadas transferências PIX para terceiros desconhecidos, golpistas. Sentença de procedência para condenar o réu à restituição. Irresignação da instituição financeira. Cabimento. Inexistência de quaisquer indícios que sugerissem a ocorrência de fraude. Operações bancárias que demandavam, conforme demonstrado e ressabido, a utilização de informações sigilosas, fragilizadas pelo próprio consumidor, que foi completamente incauto, ao acessar o link e fornecer seus dados pessoais e sigilosos. Utilização de senha pessoal e secreta, a par dos demais procedimentos de segurança, para realizar a transação. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do CDC (Art. 14, § 3º, II). Operações,**

además, que não destoavam do perfil do correntista, pessoa jurídica, sem prova de tamanha hipossuficiência. Golpes desse tipo que são públicos e notórios, com diversas campanhas públicas de esclarecimento, inclusive no site do banco réu, a exigir maior cautela do 'homem médio'. Fortuito externo caracterizado, sendo incabível a responsabilização da instituição financeira. Inaplicabilidade, portanto, do Enunciado n. 14 do E. TJSP e da Súmula n. 479 do C. STJ. Precedentes. Improcedência dos pedidos que era de rigor. Sentença reformada. Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1006343-34.2024.8.26.0008; Relator(a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 08/04/2025; Data de publicação: 09/04/2025 – grifei)

**APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Realização de transferência bancária pelo autor, via "Pix" de sua conta corrente para terceiro, após ter sido convencido a realizar investimento – Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) – Transferência via "Pix" realizada de forma espontânea pelo próprio autor. Comunicação da fraude efetuada semanas após as transações, inviabilizando qualquer providência útil de bloqueio ou restituição dos valores - Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva da vítima e configuram fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva dos bancos, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1006382-38.2024.8.26.0038; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Araras; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/10/2025; Data de publicação: 20/10/2025)**

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios e jurídicos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Assim, em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor dos patronos da parte contrária para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

Relator