



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265229

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002519-11.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CASSIANO QUINTINO DE OLIVEIRA (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: Deram provimento ao recurso. 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, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 294

Apelação Cível n.º 1002519-11.2025.8.26.0565

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Cassiano Quintino de Oliveira Justiça Gratuita

Origem: Foro de São Caetano do Sul/1ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Érika Ricci

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso provido. I. Caso em Exame: Ação que busca condenação do banco ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte 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 parte 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 provido 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.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 229/235, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos: “[...] *Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para condenar o réu na devolução em favor do autor da quantia de R\$ 13.797,22 (treze mil setecentos e noventa e sete reais e vinte e dois centavos), devidamente atualizados e com juros de mora, a partir do evento danoso, bem como condeno o réu ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de reparação moral, valor corrigido monetariamente e acrescido de juros, ambos desde a publicação da sentença. Em razão das*

alterações promovidas pela Lei nº 14.905/24, a atualização monetária deverá observar o IPCA (parágrafo único do artigo 389 do Código Civil) e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), conforme estabelece o §1º do artigo 406 do Código Civil. Consigno que a condenação do réu no pagamento de danos morais em valor menor daquele pleiteado pelo autor na inicial não gera sucumbência recíproca nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça. Frente à sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, em conformidade com o art. 85, § 2º, do CPC. Em consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. [...]”.

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 242/253). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização.

Houve contrarrazões (fls. 262/270).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do banco réu, ora apelante, ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 05.06.2024, 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 efetuar o cancelamento das operações realizadas e se ele deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais. Pugna a apelante pela reforma da r. sentença, a fim de que

os pedidos autorais sejam julgados improcedentes.

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 13.797,22.

No caso dos autos informou o autor que é correntista do Banco Bradesco e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que no dia 05/06/2024, por volta das 16h, recebeu uma ligação de pessoa que se identificou como funcionária do banco réu, de nome Bruna, a indagar ao autor se este reconhecia empréstimo consignado realizado em seu nome, momento que o autor negou a realização da operação e foi transferido para um suposto gerente de contas, de nome Euquias, que passou a confirmar informações bancárias e pessoais com dados bancários e documentos pessoais do autor, e em seguida desligou. Informou ter verificado que fraudadores fizeram um empréstimo pessoal em sua conta no valor de R\$ 72.719,57, com consequente transferência via Pix nos valores de R\$ 2.000,00, R\$ 9.999,00 e R\$ 18.500,00, totalizando uma retirada de R\$ 35.498,00. Elaborou Boletim de Ocorrência. Informou, ainda, que das quatro transferências, o réu conseguiu recuperar em devolução, três transferências nos valores de R\$ 18.500,00, R\$ 4.999,00 e R\$ 2.000,00, tendo sido subtraído, assim, o valor de R\$ 9.999,00, que não teve estorno. Aduziu que em vez de estornar os valores, o réu impôs a contratação de um novo empréstimo de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais) em 60 parcelas, a fim de integrar a quantia em conta e quitar o empréstimo realizado pelos fraudadores, tendo suportado um prejuízo de R\$ 9.999,00 referente ao Pix realizado pelos fraudadores e não estornado, bem como o montante de R\$ 2.694,07, referente a diferença do valor do empréstimo adquirido pelos fraudadores com a posterior quitação, e os valores dos juros e correção monetária embutidos em cada parcela que paga pelo empréstimo de R\$ 14.000,00 fornecido indevidamente pela instituição bancária, que importa em R\$ 1.104,15. Pede a procedência dos pedidos a fim de restituir ao autor o valor de R\$ 13.797,22 (treze mil setecentos e noventa e sete reais e vinte e dois centavos), a título de dano material, bem como a condenação do réu ao pagamento de dano moral no valor de R\$ 22.770,00.

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.

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.

No tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, melhor sorte não assiste ao autor. No caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmago. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. Eventual demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste ocasionado pelas tentativas extrajudiciais de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, tendo em vista que imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, uma vez que se conclui pela inoccorrência do dano.

Diante do exposto, **dá-se provimento** ao recurso de apelação para reformar a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos. Em razão da reforma da r. sentença, invertem-se os ônus sucumbenciais, com a condenação da apelada ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observado o artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator