



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001291158**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004248-61.2025.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante LARISSA MOREIRA CANDOIA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

**TAVARES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO Nº 1004248-61.2025.8.26.0019**

**APELANTE: LARISSA MOREIRA CANDIOIA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E NUBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**COMARCA: AMERICANA**

**VOTO Nº 29.990**

**Ação declaratória cumulada com indenizatória** - Autora - Recebimento de ligação telefônica de terceiro que se apresentou como suposto funcionário do primeiro réu alegando a existência de transações ilícitas - Autora - Efetivação da operação de forma simultânea e acesso a link recebido - Implicação - Agente - Transferência de numerário via Pix - Autora - Utilização de canal não oficial - Não conferência da movimentação bancária ou contato com o primeiro réu para confirmar a veracidade dos fatos - Culpa exclusiva - Quebra do nexo causal - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Réus - Ausência de responsabilidade - **Pedido Inicial - Improcedência - Sentença - Manutenção.**

**Apelo da autora desprovido.**

**VISTOS.**

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Isto posto e considerando o mais que dos autos consta JULGO IMPROCEDENTE o pedido, e condeno a requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa. Observados os benefícios da justiça gratuita. [...].*” (fls. 156/164).

A autora apelou. Exalta afronta à legislação

consumerista. Alega erro de julgamento diante da necessidade da aplicação do fortuito interno, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Assevera falha no dever de segurança. Inocorreu detecção das transações atípicas. É pessoa hipervulnerável, portadora de Transtorno do Espectro Autista (TEA) e Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG). Pretende a reforma da sentença (fls. 168/174).

O Banco Bradesco contrarrazoou (fls. 195/201).

### **É O RELATÓRIO.**

Consta da causa de pedir: *“No dia 22/03/2025 a autora realizou depósito do banco Nubank no valor de R\$260,00 (duzentos e sessenta reais) para Maria de Lourdes de Souza, referente ao frete de uma geladeira. Ocorre que, a compra da geladeira não se concretizou, pois a autora não conseguiu falar com o vendedor da geladeira. Imediatamente a autora entrou em contato com banco Nubank abrindo CONTESTAÇÃO, vejamos: [...] o dia 22/03/2025 a autora realizou depósito do banco Nubank no valor de R\$ 260,00 (duzentos e sessenta reais) para Maria de Lourdes de Souza, referente ao frete de uma geladeira. Ocorre que, a compra da geladeira não se concretizou, pois a autora não conseguiu falar com o vendedor da geladeira. Imediatamente a autora entrou em contato com banco Nubank abrindo CONTESTAÇÃO, vejamos: para proteger sua conta bancária e com isto o estorno da quantia de R\$ 260,00 (duzentos e sessenta reais). Sem desconfiar de qualquer fraude, pois a ligação parecia legítima, a Autora seguiu as instruções do atendente, que a orientou a entrar na conta do Banco Nubank e no Banco Bradesco, sob o pretexto de validação e proteção dos seus saldos. O atendente, então, foi informando uma sequência de números para que a autora digitasse, levando-a a inserir diversas numerações sob a justificativa de realizar atualizações entre os bancos nos quais é correntista. Além disso, foi enviado à vítima um link para ser copiado e colado, momento em que ela percebeu transações efetuadas em sua conta. Vejamos as transações: 1.1 Transações realizadas na conta Nubank: Empréstimo Pessoal: R\$ 6.999,99 Conversão de crédito em saldo: R\$ 3.999,99 Resgate de valor guardado “caixinha”: R\$ 2.000,94 Após essas operações, a Autora*

*foi instruída acessar sua conta no Banco Bradesco, sob a justificativa de que o saldo deveria ser validado para garantir a segurança de suas finanças. Além disso, foi enviado à Autora um link no qual ela deveria "copiar/colar" determinadas informações, permitindo que o atendente observasse sua conta bancária, que, após a atualização do sistema, os montantes seriam estornados. Contudo, logo após a confirmação, a ligação foi encerrada abruptamente pelo atendente. Desconfiada, a Autora imediatamente acessou os aplicativos bancários e constatou que diversas transações haviam sido realizadas indevidamente na sua conta Bradesco. Vejamos:*

*1.2 Transações realizadas na conta Bradesco: PIX no valor de R\$ 2.000,00, favorecido: Picapy Serviços, chave: 22.896.431/0001-10 PIX no valor de R\$ 4.000,00, favorecido: Bepay, chave: 24.313.102/0001-25 PIX no valor de R\$ 6.999,99, favorecido: Jhonatan Segin Ribeiro da Silva, chave: 60039298000175*

*Desesperada, a autora entrou imediatamente em contato com os bancos Nubank e Bradesco para relatar a fraude e solicitar a contestação das operações indevidas. Vejamos os protocolos: 1.3 Contestação e protocolos de atendimento: Protocolo de contestação no Bradesco: CS0003307 Protocolo de contestação no Nubank: 00114556423 (registro realizado às 18h do dia 27/03) [...] Apesar de ter comunicado prontamente as instituições financeiras sobre o golpe, bem como enviado boletim de ocorrência (B.O-EO5372-1/2025), na qual vem solicitando a anulação das operações, até o momento os bancos não providenciaram a devolução dos valores indevidamente transferidos. Além disso, a Autora ainda está sendo cobrada pelos empréstimos fraudulentamente contratados, o que lhe causa imenso prejuízo financeiro e emocional. O golpe e suas consequências geraram extremo abalo psicológico à Autora, que, devido ao transtorno de ansiedade generalizada e ao espectro autista, sofreu crises intensas de pânico e chegou a ter convulsões dentro de sua residência. Diante do exposto, é imprescindível a intervenção deste juízo para garantir a imediata suspensão das cobranças, a devolução dos valores subtraídos e a reparação pelos danos sofridos.” (fls. 4/9).*

A despeito da relação ser de consumo, a inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não se dá de forma automática, pois ausente a verossimilhança da alegação. Sobre o tema, precedente do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça:

*AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO.*

*1. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. (AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).*

A exposição contida na inicial se limita a responsabilizar os réus pela utilização de dados pessoais que permitiram o acesso às contas por terceiro. Não se identifica, sob nenhum prisma, falha na atividade. A própria autora foi ludibriada. Relata que a transação se deu após receber ligação telefônica de suposto preposto do primeiro réu. Admite que acessou *link* recebido para o cancelamento de transação não identificada. A dinâmica dos fatos não foi bem demonstrada. Não há esclarecimento sobre os termos da ligação. Agiu por conta e risco.

Não se vê por onde atribuir às instituições financeiras responsabilidade. A autora não se utilizou dos canais oficiais para aferir a veracidade das informações, tampouco demonstrou que conferiu os dados antes de dar sequência ao que determinado. O fato de ser pessoa com espectro autista não lhe retira a

capacidade para os atos da vida civil, mormente pela declaração constante no relatório médico, que atesta que não possui transtorno de desenvolvimento intelectual e nenhum comprometimento da linguagem funcional (fls. 35). Agiu com culpa exclusiva (art. 14, § 3º, II, do CDC). Quebrou-se o nexa causal. Os réus não respondem pelo infortúnio. Nesse sentido, precedentes da Corte em situação análoga:

*AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber mensagens via Whatsapp de suposto funcionário do banco, seguiu as orientações dele enviando foto de seus documentos pessoais e realizando pagamento de boleto com assinatura digital via link enviado por terceiro. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada à instituição financeira, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1010291-77.2023.8.26.0344; Relator: Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025).

*Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. pedido de indenização por dano moral. Serviços bancários. "Golpe da falsa central de atendimento". Cliente bancário que, após receber ligação telefônica de suposto preposto do Banco solicitando a confirmação de PIX não realizado, é induzido a se dirigir a terminal de autoatendimento para renovar a chave de acesso a conta pelo telefone celular, vindo a*

*receber nova ligação no sentido de que a operação não havia sido bem sucedida, e que deveria refazer todo o procedimento, desta feita, filmando toda a movimentação, o que permitiu ao golpista a contratação de empréstimos em sua conta e transferências de valores para contas de terceiros. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inocorrência. Falha na prestação de serviços não caracterizada. Culpa exclusiva da autora, que não se acautelou e não verificou se realmente estava conversando com preposto do réu, e admitiu ter filmado a operação de cadastramento de seu telefone celular em terminal de atendimento, possibilitando que o dispositivo celular do golpista pudesse ser associado à sua conta. Exclusão da responsabilidade da instituição bancária. Precedente. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006218-54.2024.8.26.0400; Relator: Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025).*

*Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - "Golpe do falso funcionário" ou "golpe da falsa central de atendimento" - Descabimento - Autora que trocou mensagens com o fraudador por meio de número estranho aos canais oficiais do banco réu - Autora que atendeu aos comandos do fraudador, tendo firmado o contrato de empréstimo consignado impugnado, cujo valor foi utilizado por ela para o pagamento de dois*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*boletos bancários em favor de terceira empresa - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a fraude da qual a autora foi vítima - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, ou seja, fortuito externo, excludente de responsabilidade - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Sentença de parcial procedência da ação que, contudo, deve ser mantida, sob pena de "reformatio in pejus" - Apelo da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000692-54.2025.8.26.0115; Relator: José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025).*

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, com observância da gratuidade processual concedida à autora (fls. 71/73).

**TAVARES DE ALMEIDA**  
**RELATOR**