



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000106230

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005346-28.2024.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante OFICINA DO TRABALHO GESTÃO EM SEGURANÇA DO TRABALHO LTDA, é apelado BANCO BRADESCO.

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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1005346-28.2024.8.26.0533

**APELANTE: OFICINA DO TRABALHO GESTÃO EM
SEGURANÇA DO TRABALHO LTDA**

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: SANTA BÁRBARA D'OESTE

VOTO Nº 30.448

Ação indenizatória - Autora - Pessoa jurídica - Titular de conta - Insurgência contra duas operações bancárias (pagamento de dois tributos) – Limitação ao argumento da responsabilidade objetiva do réu - Descabimento - Não demonstração da dinâmica dos fatos - Ausência da verossimilhança das alegações capaz de propiciar a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC) - Culpa exclusiva - Dados confidenciais - Negligência no dever de guarda - Réu - Excludente de responsabilidade - Inteligência do art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90 - **Pedido inicial - Improcedência - Sentença - Manutenção.**

Apelo da autora desprovido.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *DISPOSITIVO -3-Ante o exposto, com resolução do mérito e com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido. Sucumbente, condeno a autora ao pagamento das despesas com as custas processuais, bem como ao pagamento de honorários ao patrono do réu, que fixo, com fundamento no art. 85, § 2º, do CPC, em 15% sobre o valor atualizado da causa. Certificado o trânsito em julgado, intime-se a parte interessada para requerer o que de direito no prazo de 30 (trinta) dias, se o caso. Decorridos in albis, arquivem-se os autos, nos termos do art. 1.286, §6º, das*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

NSCGJ, sem prejuízo do seu desarquivamento a pedido da parte. [...].” (fls. 157/159).

A autora apelou. Exalta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consoante a Súmula 479 do STJ. Necessária a inversão do ônus da prova e a exibição dos *logs*, indispensáveis para transações eletrônicas. O perfil das operações não se assemelha à prova de autorização dos pagamentos. Insiste na presença do nexo causal diante do defeito da segurança e da ausência de prova técnica pelo réu. Pretende a reforma da sentença (fls. 163/168).

O réu contrarrazoou (fls. 174/188).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: *“A requerente é consumidora dos serviços prestados pela empresa financeira requerida, mais especificamente portadora da conta corrente de nº 0119679-0, agência 0520-7. No dia 18 de março de 2024, a requerente, verificou o extrato de sua conta bancária e para sua total surpresa, verificou que havia sido realizado dois pagamentos eletrônicos sem sua autorização, uma no valor de R\$ 1.109,89 (mil, cento e nove reais e oitenta e nove centavos) e a segunda no valor de R\$ 1.049,52 (mil, quarenta e nove reais e cinquenta e dois centavos) nomeadas como Internet-PA-SEFAZ/DAE-IPVA, sem ter sido autorizado pela requerente. Sendo assim, a requerente prontamente entrou em contato com o gerente da requerida, o qual informou que não poderia fazer nada, pois a requerente havia sido vítima de um golpe e completou dizendo que não era competência do banco o estorno, não se mostrando interessado em resolver o problema do cliente. A requerente realizou, inclusive, um procedimento administrativo junto a requerida para resolver o problema, escrevendo uma carta de próprio punho conforme orientado pelo gerente, seguido de um boletim de ocorrência (nº EH9643-1/2024), entretanto, recebeu a negativa do banco, informando que não poderia fazer nada. Ambas as transações foram realizadas sem autorização e sem qualquer solicitação da requerente e para recebedores*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconhecidos. Duas transferências, Excelência, totalmente desconhecidas à requerente, totalizando o elevado valor de R\$ 2.159,41 (dois mil, cento e cinquenta e nove reais e quarenta e um centavos), um desfalque nas finanças da requerente, ocasionado pelo descuido da requerida com a segurança do patrimônio da consumidora.” (fls. 1/2).

A pretensão se embasa na falha do serviço bancário, que viabilizou dois pagamentos de tributos de R\$ 1.109,89 e R\$ 1.049,52, respectivamente, retirados da conta (fls. 9/10). Não reconhece as transações. Expõe que foi vítima de golpe.

A despeito da relação ser de consumo, a inversão do ônus probatório não é automática (art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90). Depende da verossimilhança dos fatos ou da hipossuficiência do consumidor. Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça assim decidiu:

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 o réu pela invasão da conta por terceiro. Entretanto, não se identifica, sob nenhum prisma, falha na atividade. A dinâmica dos fatos não foi bem esclarecida. A autora apenas afirma que constatou as transações em consulta ao extrato bancário.

Não relata se foi contatada por suposto preposto do réu via telefonema, se somente utiliza aplicativo da instituição financeira em aparelho celular ou se acessa a conta via *internet banking*, por exemplo. Há insuficiência e inconsistência na assertiva que imponha a responsabilidade pelas transações. A narrativa da causa de pedir é insubsistente, desprovida de verossimilhança.

As instituições financeiras constantemente divulgam padrão de conduta a se adotar para evitar fraude em ambiente virtual. Não há como imputar ao réu responsabilidade pelo infortúnio. Cuidou-se de culpa exclusiva da vítima. Negligenciou no dever de guarda dos dados confidenciais. As operações dependiam do fornecimento de senha. Não há nexos de causalidade entre o dano e conduta do réu. Inexistiu falha na prestação do serviço. A situação se enquadra no art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90:

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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em casos análogos, inclusive envolvendo o réu, assim se decidiu:

REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAL. TRANSFERÊNCIA DE NUMERÁRIO PARA DESCONHECIDO. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não configuração dos requisitos. MÉRITO. Contexto probatório a demonstrar que o infortúnio a que se submeteu o autor, foi fruto de sua culpa exclusiva ou de terceiros. Autor que, após contato telefônico, acessou sítio eletrônico falso e forneceu seus dados bancários, sem antes observar as medidas de segurança mínimas informadas pelas instituições bancárias. Imprudência que possibilitou a ação de fraudadores a ter acesso à sua conta bancária e realizar a operação financeira contestada na lide. Hipótese de aplicação do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva da vítima ou terceiro. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1038241-51.2022.8.26.0100; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Alegação de falha na prestação de serviços bancários - Inocorrência - Transferência fraudulenta de numerário a terceiros - Acesso imprudente de representante da correntista a página falsa de "internet banking" atendendo a orientação de estelionatários - Culpa exclusiva da correntista - Rompimento do nexa causal - Inexistência de responsabilidade do réu - Sentença de improcedência da ação desconstitutiva e reconstitutiva

mantida - Apelação improvida. (TJSP; Apelação Cível 1004264-44.2022.8.26.0011; Relator: José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2023; Data de Registro: 03/03/2023).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. Fraude praticada por terceiro que, identificando-se por telefone como suposto preposto do banco réu, orientou funcionária das empresas autoras a atualizar dados de módulo de segurança. Realização de transações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência para declarar inexigível o débito questionado e condenar a parte ré a restituir valores às autoras. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Dispensável a realização de dilação probatória. Elementos constantes dos autos que se mostram suficientes para a apreciação da demanda, considerando o princípio do livre convencimento motivado do juiz (art. 371, do CPC). Preliminar rejeitada. MÉRITO. Defeito de segurança não caracterizado. Conduta das empresas autoras que foi causa eficiente do dano. Preposta da parte autora que seguiu todos os passos para atualização de sistema de segurança indicados pelo fraudador por telefone, o que deu ensejo à fraude. Não há prova, sequer indiciária, de que houve vazamento de dados bancários sigilosos da parte apelada. Responsabilidade da financeira não verificada. Ausência de falha na prestação de serviços. Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Transações bancárias que não destoam do perfil de movimentações financeiras

das empresas autoras. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Inteligência do art. 930, do CC. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008571-65.2022.8.26.0003; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2022; Data de Registro: 18/12/2022).

APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Golpe de engenharia social - Pishing - Hipótese em que o sócio da autora recepcionou ligação de suposto preposto do Banco com orientação de atualização da chave de segurança, pois constava alerta de bloqueio - Liberação de token, em cumprimento à orientação do estelionatário. Pretensão reparatória improcedente. Culpa exclusiva da vítima. Sentença confirmada por seus fundamentos. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001025-57.2022.8.26.0229; Relator: Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2022; Data de Registro: 07/10/2022).

APELAÇÃO. Deserção. Inocorrência. Recolhimento das custas pertinentes devidamente comprovado. Cerceamento de defesa não caracterizado. Prova oral desnecessária. Preliminares rejeitadas. Responsabilidade civil. Declaração de inexigibilidade de dívida c.c. pedido de reparação de danos morais e materiais. Operações bancárias realizadas em conta corrente e impugnadas pelo correntista. Narrativa dos autos que aponta para a culpa exclusiva da vítima que, agindo em total desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pelas instituições financeiras,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forneceu, via telefone e on line, senhas e códigos token a suposto funcionário do banco. Em que pese se aplique o CDC e se reconheça a responsabilidade objetiva do banco apelante, vislumbra-se hipótese de exclusão da responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Fortuito externo. Ação improcedente. Sentença reformada. Recurso provido. (Apel. 1007616-71.2015.8.26.0361, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Silveira Paulilo, j. 23.2.2017).

Em razão do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da causa.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR