



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000290166

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005952-92.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que são apelantes IVO DE ALMEIDA VIANA e CLEONILDA MARIA DE SANTANA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 31 de março de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1005952-92.2025.8.26.0348
COMARCA: Mauá - 2ª Vara Cível
APELANTE: Cleonilda Maria de Santana e Ivo de Almeida Viana
APELADO: Banco Bradesco S/A.

Voto nº 13.102

**APELAÇÃO. DIREITO CIVIL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
NÃO PROVIDO.**

I. Caso em Exame:

Declaratória de inexistência de débito, restituição de valores e indenização por dano moral. Improcedência. Alegadas contratação fraudulenta de empréstimo e falha na prestação de serviço.

II. Questão em Discussão:

Falha na prestação de serviço e responsabilidade civil da instituição financeira.

III. Razões de Decidir:

Autores admitiram ter usado *link* fraudulento. Caracterizada culpa exclusiva da vítima. Ausência de indícios de falha na prestação de serviço pelo banco (art. 14, § 3º, CDC e Súmula 479, STJ).

IV. Dispositivo:

Recurso conhecido em parte e, nesta, não provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta contra a r. Sentença (fls. 187/194) que julgou improcedente a ação, sob o fundamento de que os Autores assumiram as consequências de sua conduta, de forma a romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade civil da instituição bancária, inexistindo assim falha na prestação de serviço pelo Réu.

Sustentaram os Autores (fls. 209/231) que, conforme o conjunto probatório, foram vítimas de fraude bancária após acessar um link enviado por golpistas, resultando na contratação de um empréstimo no valor de R\$ 5.034,06. Alegaram falha na prestação de serviço pelo Réu, que não adotou medidas de segurança eficazes. Ressaltaram que a existência de carta de liquidação e subsequente proposta de acordo representa um ato confessório por parte do Banco Réu, sendo devida a indenização por dano moral. Defenderam a inversão do ônus da prova, bem como a aplicação da responsabilidade objetiva prevista. Aduziram que houve contratação unilateral e descontos indevidos de seguro residencial. Requereram a reforma da sentença para declarar a inexistência do contrato de empréstimo fraudulento, determinar a restituição em dobro, reconhecimento da nulidade da contratação do seguro residencial com a subsequente repetição em dobro e condenação da Instituição Bancária pela prática comercial abusiva. Subsidiariamente, requereram a anulação da Sentença com retorno dos autos a origem para produção de prova técnica pericial e apresentação, por parte do Banco, dos registros eletrônicos de autenticação.

Contrarrazões à fls. 264/275.

Recurso tempestivo, com o devido recolhimento do preparo (fls. 232/233).

É o relatório.

A pretensão deduzida deve ser conhecida apenas em parte, e nesta, não merece acolhimento.

Isto posto, o recurso não pode ser conhecido na parte que trata da suposta irregularidade da contratação de seguro residencial, vez que inexistente pedido nesse sentido na exordial. Ressalte-se que a petição inicial norteia a demanda e delimita a sentença, não podendo ocorrer a modificação do pedido ou da causa de pedir em sede recursal, na forma do art. 329, I e II do CPC.

No mais, os Apelantes, desde o início, admitem ter clicado em *link* fornecido por *e-mail* fraudulento que lhes redirecionou a um site que imitava o internet banking da Instituição e neste forneceu sua agência, conta e senha, resultando na contratação de empréstimo no valor de R\$ 5.034,06.

Trata-se de clássico caso de engenharia social em que os Autores, por meio de *phishing*, ensejaram o acesso às suas contas bancárias a terceiros fraudadores.

Nesse passo, a ausência de elementos probatórios nos autos evidencia que o dano decorreu, exclusivamente, de sua própria conduta.

Os Apelantes, ao receberem um *e-mail* com simulação de comunicação oficial do Banco Réu, acessaram espontaneamente o *link* enviado pelo fraudador, sem realizar qualquer diligência mínima quanto à veracidade da informação recebida, como, por exemplo, contato direto com a agência oficial da instituição financeira.

Tal conduta revela imprudência e ausência de cautela, caracterizando culpa exclusiva dos consumidores.

Embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva previsto no CDC, o art. 14, § 3º, permite ao prestador do serviço afastar sua responsabilidade ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Esse entendimento é reforçado pela

Súmula 479 do C. STJ, que reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, exceto quando presentes excludentes de responsabilidade.

No caso concreto, não há elementos que indiquem falha na prestação de serviço por parte do Apelado. A própria parte Apelante reconhece que seguiu as orientações de fraudadores, clicando em *link* malicioso.

Desse modo, essa conduta, exclusiva dos Apelantes, afasta eventual fortuito interno, visto que rompe o nexo causal necessário à responsabilização civil, pois o dano decorreu de sua colaboração involuntária com o golpe, sem que o Apelado tivesse qualquer participação ativa ou passiva que pudesse configurar ato ilícito.

Ademais, eventual devolução de valores pelo Apelado, como pleiteado, seria contraditória diante da ausência de qualquer indício de falha na prestação do serviço e da própria participação dos Apelantes na operação fraudulenta.

De outro lado, a inversão do ônus da prova, pretendida pelos Autores, não é automática e somente se justifica quando constatados os requisitos da verossimilhança das alegações do consumidor e de sua hipossuficiência (art. 6º, VIII, CDC), cabendo a sua aplicação nos casos em que o fornecedor possui maior facilidade na obtenção das fontes de prova, consoante posicionamento adotado pelo C. STJ no julgamento do AgInt no AREsp 1.749.651/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 21/5/2021.

Assim, mesmo que houvesse verossimilhança nas alegações dos Apelantes capazes de ensejar a inversão do ônus da prova, era seu dever comprovar minimamente o direito postulado (art. 373, I, CPC), em especial a demonstração do nexo de causalidade entre a contratação efetuada e a conduta praticada pela Ré – o que não ocorreu.

Assim, ausentes os pressupostos essenciais à configuração da responsabilidade civil, os pedidos dos Apelantes não podem ser acolhidos.

O entendimento deste E. TJSP reforça que, em situações similares, a responsabilidade das instituições financeiras é afastada quando configurada culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação do serviço, como ilustram os precedentes:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. Transferência de numerário, da conta corrente da demandante, por terceiro estelionatário. Autora que acessou endereço eletrônico recebido em contato telefônico e digitou senha temporária fornecida pelo dispositivo de segurança "token", possibilitando a fraude. Ausência de falha na prestação de serviços do réu. Banco que ofereceu a segurança adequada aos serviços que presta, sendo a fraude possível somente diante da falta de diligência da autora. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Artigo 14, § 2º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009145-29.2018.8.26.0068; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2019; Data de Registro: 24/04/2019)

Desse modo, considerando a ausência de ato ilícito ou falha na prestação de serviço pela Ré, não há que se falar na devolução dos valores desembolsados pelos Autores, tampouco em indenização por danos morais.

Diante do exposto, pelo meu voto, **CONHEÇO EM PARTE** do recurso interposto e, nesta, **NEGO PROVIMENTO** para manter a r. Sentença recorrida.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora