



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341939

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006058-04.2025.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ELIANA MENDES VALERIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 40837
Apelação Cível nº: 1006058-04.2025.8.26.0009
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: Eliana Mendes Valerio
Comarca: São Paulo
15ª Câmara de Direito Privado

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – Transações e transferências de quantias promovidas por fraudador, após tratativas desenvolvidas com a autora via telefone - Postulante que, não adotando as cautelas mínimas necessárias, seguiu as orientações do interlocutor, realizando procedimentos durante o telefonema, inclusive aceitando link - Culpa exclusiva da autora apelada - Ausência de comprovação de que a fraude tenha ocorrido no ambiente do réu apelante ou por sua culpa - Aplicação do CDC que, por si só, não implica na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora - Postulante descumpriu ônus que era seu (art. 373, inc. I, do CPC) - Sentença de improcedência - Sucumbência da demandante, beneficiária de gratuidade judiciária - Recurso do banco réu provido.

Cuidando-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais, movida por ELIANA MENDES VALERIO em face do BANCO BRADESCO S/A, onde aduz a autora que foi vítima de fraude bancária por falha no sistema do réu, a r. sentença de fls. 400/403, aplicando as regras consumeristas à hipótese em tela, julgou a demanda parcialmente procedente.

Destarte: i) declarou a inexistência/inexigibilidade do controvertido contrato de empréstimo consignado; ii) determinou ao requerido restituir à requerente, na forma simples, os valores descontados do seu benefício previdenciário, a ser apurado na fase de cumprimento de sentença; iii) ordenou oficiamento ao INSS para suspensão dos descontos, após o trânsito em julgado da sentença; iv) condenou o banco ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$15.000,00 (ao invés dos R\$20.000,00 pretendidos), com atualização nos termos do disposto no art. 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024; v) carrou-lhe sucumbência de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixados em 10% do condenatório.

Recorreu o vencido a este E. Tribunal (fls. 408), buscando a modificação do julgado com inversão sucumbencial, em síntese sustentando que não há evidências concretas nos autos a comprovar que o vazamento dos dados pessoais da autora apelada ocorreu por falha ou negligência do banco apelante; a mera alegação de fraude não é suficiente para imputar responsabilidade ao banco sem a demonstração direta de sua falha na segurança dos dados; culpa exclusiva da vítima, pois os fatos narrados foram cometidos por ela mesma, sem qualquer intervenção de qualquer funcionário ou preposto do réu; a recorrida aceitou negociar com um estranho por telefone e seguiu os comandos que este lhe ordenava no aplicativo Bradesco, inclusive acessou link por ele enviado, conforme registrou no Boletim de Ocorrência; não pode ser responsabilizado a ressarcir valores que voluntaria e confessadamente a autora transferiu para terceiros; e nada deve indenizar, mormente que não comprovados os danos morais reclamados.

O recurso foi recebido, processado e respondido a fls. 433. Os autos subiram em seguida.

É o relatório.

O inconformismo do apelante merece acolhimento, porque sustentou a autora apelada que, nos dias 26 e 27/02/2025, recebeu um contato telefônico de pessoa que se identificou como funcionário do banco apelante, informando sobre “transação suspeita”. Nessa ocasião, aceitando as instruções passadas pelo interlocutor, acessou o aplicativo do banco e efetuou alguns procedimentos/transações, inclusive recebendo link por ele enviado. Sem desconfiar de que estava sendo vítima de um golpe, afinal foi surpreendida com “uma série de transações fraudulentas: saques, transferências via Pix, empréstimos pessoais e, o mais grave, um empréstimo consignado diretamente vinculado ao seu benefício de aposentadoria” (fls. 02)

Assim, sustentando que não conseguiu resolver a questão administrativamente; que realizou Boletim de Ocorrência; e que são aplicáveis à espécie as regras consumeristas, pediu inversão do ônus probatório, declaração de inexistência/inexigibilidade de débitos, e condenação do requerido à restituição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$20.000,00, mais consectários de estilo.

Diante desse quadro, tem-se que competia à autora apelada provar as suas alegações (art. 373, inc. I, do CPC), uma vez que, inobstante a relação jurídica entre as partes seja regida pelas regras do CDC (Lei 8078/90), com inversão do “onus probandi”, os subsídios no feito beneficiam apenas ao réu apelante, pois a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não implica, por si só, na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora.

No mínimo, deveria a postulante apontar a verossimilhança de suas alegações, de modo que a inobservância de tal incumbência impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco.

“In casu”, não ficou comprovado que o recorrente teria participado do evento danoso. Ao revés, a própria recorrida registrou na exordial, bem como no Boletim de Ocorrência de fls. 15/17, que, quando do telefonema que acreditava ser proveniente do banco, aceitou instruções do interlocutor, acessou link por ele enviado e efetuou procedimentos pelo aplicativo do banco. Indubitável que, agindo a autora dessa maneira, permitiu que o denominado “golpista” lograsse êxito com o golpe.

É de se destacar que a falta de cautela da autora com relação à verificação da autenticidade do telefonema recebido não pode ser imputada ao réu, mormente porque, repisa-se, a alegação de que houve falha nos serviços do requerido não restou comprovada. O fato de a autora agir sem acautelá-la quanto às informações prestadas por desconhecida pessoa, que se fez passar por funcionário/preposto do banco, não pode ser transferida de forma automática ao apelante.

Aliás, nem mesmo verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco, inclusive registrou na exordial que “ligou imediatamente para o número informado. Foi atendida por um indivíduo que se identificou como Thiago, da suposta inteligência do Bradesco” (fls. 02).

Conforme relato exordial, apenas acreditou nas informações de suspeita de fraude que lhe foram passadas pelo interlocutor, as quais, em si mesmo, não levam à presunção de confiabilidade ante as práticas delituosas comumente anunciadas por veículos de comunicação e pelos próprios bancos. Em suma, devia e podia a autora ter sido mais prudente

quando do recebimento do telefonema, ainda que alegue ser idosa (66 anos) e sem conhecimento técnico (fls. 02).

Por conseguinte, é correto deduzir que tal ausência de precaução foi determinante para a fraude porque, ao realizar voluntariamente as operações pormenorizadas na exordial, permitiu a concretização do evento danoso, que não pode ser imputado ao banco recorrente, de modo que nada deve restituir à recorrida ou indenizar.

Nessa mesma linha de raciocínio anota-se a orientação jurisprudencial deste E. Tribunal de Justiça, analisando casos parelhos. Confira-se:

“Recurso de apelação interposto contra r. sentença pela qual foi julgada improcedente ação de reparação de danos - Alegação de incorreção, com pedido de reforma - Transferência de valores promovidos pelo autor, após tratativas desenvolvidas pelo aplicativo 'WhatsApp' - Recorrente que não adotou as cautelas mínimas necessárias para evitar a transferência de valores que alega indevida - Inocorrência do denominado fortuito interno - Circunstância que afasta a incidência da súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ - Aplicação do código de defesa do consumidor que não deve implicar no irrestrito acolhimento dos inconsistentes reclamos deduzidos pelo autor... Recurso não provido” (TJSP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1044220-83.2021.8.26.0114, REL. DES. SIMÕES DE VERGUEIRO, j. 15/02/2024);

“Responsabilidade civil - Pretensão na declaração de inexigibilidade do débito relativo à parcela do contrato de financiamento de veículo, além de indenização por danos morais - Golpe do 'boleto falso'- Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Não acolhimento - Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) - Autora que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco - Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso da ré - Ausência de cautela da autora que foi determinante para a fraude - Típico caso de excludente

de responsabilidade - Inteligência do inciso II, § 3º, do art. 14, do CDC - Sentença mantida - Apelo desprovido” (TJSP, 12ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1002309-84.2022.8.26.0299, REL. DES. JACOB VALENTE, j. 18/01/2024);

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais - Pagamento de parcelas de financiamento de veículo Boleto falso, recebido aplicativo de mensagens - Falta de cautela do consumidor - Ausência de responsabilidade do réu - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1008600-86.2020.8.26.0003, REL^a. DES^a. ANA CATARINA STRAUCH, j. 14/09/2021);

“Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação de ressarcimento por danos materiais. Transações não reconhecidas pela autora. Prova dos autos demonstra que ela forneceu dados sigilosos a terceiro estelionatário. Culpa exclusiva da vítima que atua como excludente de responsabilidade do réu. Inversão do ônus de sucumbência. Sentença de procedência reformada. Recurso provido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1010264-61.2019.8.26.0562, REL. DES. SÉRGIO GOMES, j. 13/11/2019).

Nessas circunstâncias resolve-se modificar a solução combatida, para decretar a improcedência do pedido formulado na ação declaratória/indenizatória, atribuindo-se à autora apelada os encargos sucumbenciais de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor dado à causa de R\$20.000,00 (art. 85, § 2º, do CPC - Tema 1076/STJ), observada a sua condição de beneficiária de gratuidade judiciária (fls. 54).

Com esses fundamentos, dá-se provimento ao recurso do banco réu.

MENDES PEREIRA
Relator