



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001291159**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006651-83.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado WILLIAM DE SOUZA CAMPALLE (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 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 1006651-83.2025.8.26.0348**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S/A**

**APELADO: WILLIAM DE SOUZA CAMPALLE (JUSTIÇA GRATUITA)**

**COMARCA: MAUÁ**

**VOTO Nº 29.995**

**Ação indenizatória** - Autor - Recebimento de ligação telefônica de terceiro que se apresentou como suposto funcionário do réu informando transações suspeitas na conta bancária - Autor - Adoção das condutas orientadas pelo falsário - Fato - Disponibilização de dados cadastrais - Conduta - Implicação - Contratação de empréstimos e transferência de valores - Autor - Utilização de canal não oficial - Não conferência da movimentação bancária ou contato com o réu para confirmar a veracidade dos fatos - Culpa exclusiva - Quebra do nexo causal - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Instituição financeira - Ausência de responsabilidade - **Pedido Inicial - Improcedência - Sentença - Reforma.**

**Apelo do réu provido.**

**VISTOS.**

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial, confirmando a liminar deferida initio litis, e o faço para: a) DECLARAR inexistentes os negócios jurídicos sub judice e nulos os contratos de empréstimo realizados aos 16/10/2024 (nº. 512533159 R\$ 20.619,39 fl. 33 e nº. 512581349 R\$ 5.520,00 fl. 34), bem como inexigíveis os débitos correspondentes, restabelecendo-se o status quo ante; b) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos referentes à transação realizada com o cartão de crédito*

*em questão junto ao estabelecimento PONTO FRIO, datada de 16/10/2024, no valor de R\$ 2.950,89 devendo proceder, ainda, ao estorno de tarifas de saldo devedor e eventuais juros decorrentes; c) CONDENAR a parte ré a restituir ao autor eventuais valores descontados de sua conta a título de parcelas dos empréstimos, em dobro, bem como proceder ao estorno de eventual saldo positivo mantido em conta corrente no dia 16/10/2024 e que tenha sido objeto das transferências sub judice; d) CONDENAR a parte ré a pagar ao autor indenização pelos danos morais experimentados, que arbitro em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos pela Taxa SELIC, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, a contar da fixação (S. 362, STJ); e com juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação (CC, arts. 397, § único, e 405) até 29/08/2024, passando a incidir apenas a taxa SELIC a partir de 30/08/2024. Ante a sucumbência (S 326, STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios, que de acordo com os parâmetros fornecidos pelo art. 85, § 2º do CPC, fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação (representada pela soma dos valores declarados inexigíveis, eventuais valores a restituir e indenização dos danos morais)” (fls. 353/363).*

O réu apelou. Argui a ilegitimidade passiva diante da conduta de terceiros. Não falhou na prestação do serviço bancário. Discorre sobre os investimentos em informações aos clientes para prevenção de golpes. O autor concorreu para a fraude. Não adotou cautela. Insurge-se contra a devolução de valores. A culpa também é de terceiro. Insiste na ausência do dano moral. Como pedido alternativo, pugna pela redução do valor a que condenado. Pretende a reforma da sentença (fls. 367/397).

O autor contrarrazoou (fls. 401/418).

#### **É O RELATÓRIO.**

O réu administra a conta bancária do autor. É o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecedor do serviço (art. 3º do CDC). É parte legítima para figurar no polo passivo.

No mais, consta da causa de pedir: “... *Em meados de outubro de 2024, o requerente recebeu diversas ligações advindas do requerido. Na ocasião, atendeu uma dessas ligações, sendo atendido por uma pessoa que se apresentou pelo nome de “Tiago,” intitulado-se funcionário do banco-requerido. Durante a conversa, o referido “Tiago” informou ao requerente que havia várias pendências financeiras na conta bancária do autor. Devido à preocupação com a situação financeira e, por estar desempregado no momento, o requerente decidiu seguir com o atendimento, acreditando estar tratando com o funcionário do banco. O suposto funcionário alegou que poderia proceder com o cancelamento das transações realizadas, confirmou alguns dados cadastrais para dar continuidade e prosseguir com a solicitação de cancelamento de tais transações. Todavia, no mesmo dia, pouco tempo depois, o requerente decidiu verificar sua conta bancária e, ao acessar o extrato da conta, percebeu que havia sido vítima de um golpe, verificou que dois empréstimos pessoais foram contratos em seu nome, bem como a realização de uma compra indevida com o seu cartão de crédito, sem o seu consentimento ou autorização. Importante salientar que o Requerente, em nenhuma hipótese, apresentou ou entregou a posse de seu cartão e não forneceu a senha de segurança e ou token a terceiros, tampouco autorizou ou consentiu qualquer transação de compra e empréstimos em seu nome. Desta forma, é evidente que ocorreu uma falha grave no sistema de segurança bancária, que possibilitou o acesso de terceiros à sua conta. Além disso, a ausência de bloqueio imediato após a realização da primeira transação suspeita, permitindo que danos financeiros fossem causados ao requerente” (fls. 2/3).*

Por sua vez, no boletim de ocorrência, o autor assim narrou: “*Neste dia 16/10/2024 a partir das 12h34, foram realizados empréstimos pessoal e pix em minha conta corrente no Banco Bradesco conforme relacionado anteriormente em valores a qual não realizei e não tenho nenhum conhecimento, feito tudo via internet, sem nenhum conhecimento e consentimento meu, sendo que estou com os cartões/celular tudo em mãos, sendo percebido somente quando foi*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*chegando os débitos em conta” (fls. 23/25).*

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 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 o réu pela utilização de dados pessoais que permitiram o acesso à conta por terceiro. Não se identifica, sob nenhum prisma, falha na atividade. O próprio autor foi ludibriado. Relata que a transação foi realizada após ligação telefônica de suposto preposto da instituição financeira. Admite que disponibilizou “dados cadastrais” para o cancelamento de transações não identificadas. A dinâmica dos fatos não foi bem demonstrada. Não há esclarecimento efetivo sobre os termos da ligação. Quando da lavratura do boletim de ocorrência, sequer mencionou contato

telefônico do falsário. Agiu por conta e risco.

Não há como atribuir responsabilidade ao réu. O autor não se utilizou dos canais oficiais para aferir o fato, tampouco demonstrou que conferiu os dados antes de dar sequência ao que determinado. As instituições financeiras divulgam padrão de conduta a se adotar para evitar fraude em ambiente virtual. Não há como lhe imputar ao réu responsabilidade pelo infortúnio. Cuidou-se de culpa exclusiva da vítima. É pessoa com conhecimentos mínimos dos recursos tecnológicos inerentes aos serviços bancários. Utiliza da plataforma digital do réu.

Não hánexo 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. Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Inadmissibilidade. Golpe da falsa central de atendimento. Transações efetuadas após a autora ter feito a instalação do Anydesk (aplicativo que fornece acesso remoto a computadores pessoais e outros dispositivos), o que ocorreu por ter recebido ligação de suposto funcionário da instituição bancária recomendando a realização do procedimento. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente que a conversa da autora com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio do banco requerido. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexode causalidade entre a conduta do banco*

*requerido e o prejuízo suportado pela requerente, afastando a responsabilidade do primeiro. Dano moral e material não configurados. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso não provido.* (TJSP; Apelação Cível 1008637-21.2022.8.26.0302; Relator: Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/01/2024; Data de Registro: 13/01/2024).

*Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. “Golpe do boleto”. Tratativas para quitação do contrato de financiamento de veículo realizadas através de mensagens enviadas por aplicativo de celular (“Whatsapp”). Boleto enviado por terceiros fraudadores. Hipótese em que as informações constantes do boleto e do demonstrativo do pagamento são totalmente diversas (constando como sacador/avalista o fraudador). Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Ausência de falha na prestação de serviços da parte ré. Fraude foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora. Art.14, §3º, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.* (TJSP; Apelação Cível 1001698-89.2020.8.26.0368; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 07/03/2022; Data de Registro: 07/03/2022).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do que se decide, não há se falar em ilícito, o que afasta a pretensão indenizatória pelo dano material ou moral.

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 **DAR PROVIMENTO** ao apelo para reformar a sentença. Condeno o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º, do CPC), com observância de que goza da gratuidade processual (fls. 93).

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