



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000069744**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006691-05.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante JUAN LEONARDO VISCARDI, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**MÁRCIA TESSITORE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1006691-05.2025.8.26.0562

Relator: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2)

**Apelante: Juan Leonardo Viscardi**

**Apelado(a): Banco Bradesco S/A**

Comarca: SANTOS FORO DE SANTOS 5ª VARA CÍVEL

Juiz (a): Dr.(a) Sheyla Romano Dos Santos Moura

Voto n.º 5812

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO NÃO PROVIDO. Ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Autor recebeu mensagem de compra não reconhecida e, ao contatar suposto preposto do banco, foi orientado a realizar depósitos para terceiros, constatando posteriormente tratar-se de golpe. As operações foram realizadas pelo autor, utilizando-se de seu cartão e senha, sem falha na prestação do serviço pela instituição financeira. A narrativa de que o cancelamento de lançamentos indevidos exigiria depósitos ou transferências revela-se inverossímil, caracterizando imprudência exclusiva do consumidor. Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. Não há responsabilidade da instituição financeira por transações realizadas diretamente pelo consumidor, quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima que, de forma negligente, efetua operações orientadas por terceiros estranhos à relação contratual. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de *APELAÇÃO* interposta contra r. sentença de fls. 176/183, cujo relatório se adota, por haver julgado os pedidos, relativos à inexigibilidade de débito além de indenização por danos morais e materiais, improcedentes.

Inconformado(a) com o resultado da demanda apela JUAN LEONARDO VISCARDI, (fls. 186/196) pretendendo a reforma do julgado, com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

base nos seguintes pontos: i) necessidade de inversão do ônus probatório, com base no CDC; ii) que os documentos trazidos aos autos, especialmente o extrato contrafeito, seriam o suficiente para que se operasse a inversão pretendida; iii) que, de acordo com o log de acesso, houve acesso a área de investimentos, logo após a realização do empréstimo, de modo a reforçar o argumento de fraude; iv) responsabilidade objetiva da instituição financeira e vazamento de dados sensíveis que propiciaram a fraude bancária; e v) necessidade de antecipação da tutela recursal com o intuito de se minimizar as perdas.

Contrarrazões às fls. 200/203.

Dispensado(a), o(a) apelante, ao recolhimento do preparo em razão da gratuidade concedida.

Recurso tempestivo.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais.

Extrai-se da petição inicial que no dia 25.10.2024 o Autor recebera mensagem via SMS indicando que uma compra de R\$ 1.856,36 havia sido realizada em loja de departamento, devendo ligar para o telefone 4000-2629, caso não reconhecesse a operação.

Relatou que, ao entabular com atendente no telefone em questão, tinha a certeza de que conversava com preposto do Banco vez que era conhecedor de dados sensíveis que somente a instituição bancária teria acesso, havendo constatado na sequência, em sua conta pessoal, um crédito no valor de R\$ 19.142,36, referente a empréstimo por si não solicitado.

Teria sido orientado por falso gerente a realizar depósitos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para terceiros: ONEKEY PAYMENTS INST. PAG. - Leandro Rossi de Souza, Banco do Brasil - 001; Jacó Henrique dos Santos - CPF 471.910.628-51, Banco Seguro AS - 081 e conta 0571870-8, agência 3944, Banco NextXX - 237, em nome de Otávio Leonardo Biondo, nos valores de R\$ 9.142,36, 10.000,00 e 3.000,00, respectivamente.

Somente soube ter sido vítima de um golpe quando foi a uma agência do banco Réu, sem a possibilidade de cancelamento do empréstimo extrajudicialmente.

Pois bem.

De início, cumpre ressaltar que o feito deve ter seu desate com base no Código de Defesa do Consumidor, ante a clara relação consumerista entre as partes, salientando-se a jurisprudência desta Corte e dos Tribunais Superiores, observando-se, contudo, que **a inversão do ônus da prova não é automática**, dependendo, conforme dispõe o art. 6º, VIII, do CDC, de **verossimilhança das alegações**, o que não se verifica no caso concreto.

No mais, inexistindo questões preliminares ou prejudiciais, passa-se à análise do mérito, propriamente.

Compadecendo-se do infortúnio do Apelante, é o caso de se manter a sentença.

Com efeito, **a inversão do ônus probatório sequer se mostra cabível**, pois as alegações não se revestem de verossimilhança mínima, diante de elementos concretos que demonstram tratar-se de golpe amplamente divulgado pela imprensa e pelas próprias instituições financeiras.

Não se mostra crível, sob qualquer perspectiva, que o cancelamento de um empréstimo regularmente constituído pudesse ocorrer mediante transferência de valores a terceiros, ainda mais quando, no momento da operação, o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sistema bancário exibe o nome do favorecido e exige confirmação expressa da transação.

A falta de diligência também se evidencia pelo fato de o Apelante não ter utilizado nenhum canal oficial: não pesquisou o número na internet, não ligou para o telefone constante no cartão bancário de sua posse, tampouco utilizou o sítio eletrônico da instituição. Ao contrário, seguiu instruções oriundas de número desconhecido, sem qualquer confirmação.

Não obstante, ao realizar rápida pesquisa no Google, observa-se que o primeiro resultado é justamente material informativo do Banco Bradesco alertando sobre o **golpe da falsa central**, fato amplamente divulgado há anos, o que reforça a previsibilidade e notoriedade da fraude.

É impossível saber se o Autor estaria ou não em possível conluio com os estelionatários com o intuito de se locupletar à custa da instituição financeira; impossível, ainda, divisar a origem do extrato contrafeito de fls. 40/41. Não se afirma que houvesse dolo do consumidor, mas sim que é **juridicamente inviável reconhecer que não houvesse**, diante da fragilidade e contradições da narrativa.

As circunstâncias demonstram, de forma clara, que o **evento danoso decorreu exclusivamente da conduta do próprio consumidor**, que forneceu dados, realizou operações, transferiu numerário e violou dever mínimo de cautela, afastando qualquernexo de causalidade entre o dano e a atividade bancária.

Incide, portanto, a **excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC**, que afasta integralmente a responsabilidade objetiva do fornecedor quando o dano é causado por culpa exclusiva do consumidor.

Não se trata de fortuito interno, mas sim de **fortuito externo**, fato de terceiro completamente estranho à cadeia de fornecimento, sobre o

qual a instituição financeira não possui qualquer ingerência ou possibilidade de controle, sendo inaplicável qualquer tese de risco da atividade.

O TJSP já consolidou orientação firme nesse sentido:

*Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta com subsequente transferência voluntária de quantias via PIX a terceiros que não o banco réu – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Inocorrência de julgamento "citra petita", "error in judicando" ou violação ao contraditório – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1016634-74.2025.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Claviso; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).*

Também se reforça que não é possível o cancelamento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

judicial do empréstimo regularmente constituído, pois não há demonstração de contratação por terceiro ou falha sistêmica.

São, nestes termos, os fatos que impossibilitam os pedidos do Autor: ausência de comprovação de contato com preposto real; transferências dirigidas a pessoas desconhecidas; inexistência de falha sistêmica; golpe amplamente divulgado; e narrativa incompatível com procedimentos bancários.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

É como voto.

Em consonância com o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos ao advogado da parte vencedora para 12% do valor da causa, respeitando-se a gratuidade outrora concedida.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

**MARCIA TESSITORE**

RELATORA