



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326883

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007129-83.2025.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante MARIA DE LOURDES MELO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CÉSAR ZALAF (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 33.123

APELAÇÃO Nº: 1007129-83.2025.8.26.0286

APELANTE: MARIA DE LOURDES MELO DA SILVA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: ITU

JUIZ “A QUO”: FERNANDO FRANÇA VIANA

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória e Indenizatória – Contrato Bancário – Descontos desautorizados – Invasão de aparelho celular via telefônica para realização de tais contratações - Sentença de improcedência – Insurgência que não prospera – Preliminar – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Prova testemunhal que se mostra inócua no Feito – Apelante que sequer justifica a pertinência da abertura da instrução processual – Mérito - Autora que não comprova, minimamente, a utilização de canais do Banco Réu, a atuação de seus Prepostos, ou o uso de dados confidenciais para a realização da fraude – Narrativa apresentada na causa de pedir que não se mostra verossímil – Requerido que comprova adequadamente a validade dos Contratos firmados via digital, em documentação não impugnada em réplica - Envio de valores de forma espontânea a pessoa desconhecida – Fato incontroverso – Empréstimos contratados dentro do limite consignado da Autora, em valores relativamente módicos – Conduta ordinária de correntista que não pode ser considerada como extravagante e fora do perfil de consumo – Responsabilidade do Requerido não caracterizada – Aplicação dos enunciados n.º 12 e 14 desta e. Seção de Direito Privado – Inexistência de falha de segurança oriunda de fortuito interno da Fornecedora – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros evidenciada – Sentença mantida – Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 144/150, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos contidos na “Ação de Declaração de Inexistência de Débito com Dano Material e Moral”, ajuizada por Maria de Lourdes Melo da Silva, em face de “Banco Bradesco S/A”, condenando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Autora ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita.

Inconformada, apela a Autora (fls. 153/160), iniciando a sua exposição apresentando espécie de sumário do Recurso interposto, seguido da breve síntese dos fatos processuais que entende relevantes em preliminar, alegando a ocorrência de cerceamento de defesa diante do julgamento antecipado do mérito, diante da não produção da imprescindível prova testemunhal devidamente requerida.

Quanto ao mérito recursal em si, aponta erro de premissa fática no Julgamento realizado, no que se refere ao envio dos dados aos fraudadores, bem como impugna os demais fundamentos da r. Sentença recorrida.

Ato contínuo, afirma que as transações impugnadas foram realizadas em descompasso com o seu perfil de consumo, com características típicas de conduta fraudulenta, a qual deveria ser identificada pelo Banco Réu, coibindo tal Ação.

Desta forma, e de acordo com os dispositivos legais que indica, assevera que caracteriza fortuito interno bancário, e falha na prestação de serviços do Requerido, cabendo a responsabilização deste pelos danos que veio a sofrer, na forma dos precedentes que colaciona.

Diante das premissas retro, conclui que restou demonstrado o dano moral e material do qual foi vítima, cabendo a fixação da indenização competente a indenizá-la pelos respectivos, nos valores que sugere ao fim de suas razões recursais.

Por fim, requer o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença, com o final reconhecimento da procedência dos pedidos realizados.

Recurso processado regularmente, com apresentação das Contrarrazões



(fls. 164/170).

É o breve Relatório.

Respeitadas as razões do inconformismo exaradas, o Recurso não merece provimento.

Primeiramente, quanto à preliminar elencada, o cerceamento de defesa não se configura.

Isto porque, não bastasse a inexistência de fato controverso nos Autos a justificar a abertura da instrução processual, não se revela necessária a produção da prova testemunhal; em qualquer momento a Autora esclarece adequadamente qual o intuito da realização da prova oral que indica, ou, minimamente, o fato que pretende elucidar e a testemunha que seria ouvida para tal fim.

Desta forma, não se vê qualquer necessidade de abertura da instrução processual, encontrando-se o Feito devidamente instruído para julgamento com a prova documental produzida.

Superada a preliminar elencada, quanto ao mérito recursal, melhor sorte não assiste à Apelante.

E tal se dá, pois ainda que se considere eventual erro de premissa fática da r. Sentença recorrida, a qual pode ser retificada em sede recursal; da leitura dos termos da petição inicial, e dos próprios fatos relatados acima, verifica-se a completa inexistência de qualquer prova a demonstrar, efetivamente, não só a intervenção de pessoa se dizendo preposta do Banco Réu, como também acerca de conduta realizada com o uso da estrutura das casas bancárias, ou mesmo de seus canais de comunicação.

Ao contrário, denota-se que a narrativa lançada às fls. 02/03 não possuem qualquer relação com a estrutura do Recorrido, bem como não há um único elemento que demonstra que a Autora foi induzida a erro por conduta de pessoas que ostentavam aparência ou indícios mínimos de Prepostos daquela.

Ao contrário, a Requerente descreve toda conduta realizada por pessoa se identificando como funcionária do “INSS”.

Ou seja, dos atos descritos, não se extrai qualquer ingerência que se aproxime minimamente da efetiva prestação de serviços pelo Réu.

A propósito, os fatos alegados pela Requerente se mostram completamente inverossímeis, dado que não é crível que com o simples atendimento de ligação por vídeo chamada, seguida e envio de mensagem, os supostos fraudadores tenham acesso ao celular da Autora, sem que esta, minimamente, tenha contribuído de alguma forma para tanto, clicando no “link” enviado, seguindo as instruções dos respectivos meliantes, ou mesmo fornecendo diretamente os dados essenciais necessários para formalizar as respectivas transações.

Ademais, quando aos Contratos de Empréstimo contratados, não se vê qualquer descompasso com o seu perfil de consumo, dado que se trata de transações ordinárias, dentro do limite de consignação, sendo certo que por se tratar contratação eletrônica, em que o eventual consumidor procura espontaneamente os serviços bancários para tal fim, as Instituições Financeiras não podem ser responsáveis por toda e qualquer atividade financeira realizada por seus clientes, máxime quando não extrapolam, nem de perto, qualquer critério de normalidade dos atos comuns realizados por correntistas.

E nesta ordem de ideias, e a arrematar qualquer dúvida sobre a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de qualquer verossimilhança nas alegações apresentadas, observa-se que a Apelante não contesta nesta Instância recursal os “pix” realizados, restringindo-se a pugnar pela declaração de nulidade dos Contratos de Empréstimo realizados (fl. 160), confirmando que os documentos apresentados em sede de contestação a indicar a validade destas transações, que já não foram controvertidos em réplica, comprovam a autoria das transações.

Com efeito, e diante da situação em tela, inevitável que o caso vertente seja analisado de acordo com os precedentes publicados por esta Colenda Seção de Direito Privado, com o seguinte teor:

“Enunciado nº 12 – Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”

“Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

Isto posto, e ainda que a aplicação dos respectivos precedentes ocorra por analogia, a responsabilidade das Instituições Financeiras nestas espécies similares de golpes somente pode ser caracterizada quando verificada hipótese de fortuito interno e falha na segurança da respectiva prestação de serviços, que se dá, essencialmente, com o vazamento de dados sigilosos utilizados pelos fraudadores, ou com a utilização dos seus canais internos de comunicação e atendimento ao consumidor.

Contudo, tem-se claramente na hipótese vertente a completa inexistência de qualquer indício mínimo a comprovar qualquer tipo de intervenção do Réu no evento danoso, quanto mais de terceiro utilizando-se de seus canais oficiais de comunicação, ou mesmo de qualquer dado sigiloso inerente à operação.

Ao contrário, os dados elencados à fl. 02 se referem exclusivamente à informações do próprio “INSS”.

Logo, conclui-se pela exclusiva culpa da vítima e de terceiros pelo ocorrido, e como tal, não há como se responsabilizar o Fornecedor Recorrido pelos danos relatados.

Sendo assim, não infirmadas as fundamentações de fato e de Direito expostas pelo D. Juiz “a quo”, infundadas as razões recursais, não há nada a reparar na r. Sentença de Primeiro Grau acertadamente proferida, ratificando-se seu teor, conforme os termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (AgInt no AREsp nº 888531/RS, Ministro Luís Felipe Salomão, DJ 15/03/2017).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, mantida na totalidade a r. Sentença proferida, majorando-se os honorários advocatícios sucumbenciais para a proporção de 15% (quinze por cento) do valor da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 11º do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Penna Machado
Relatora