



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000192452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007995-67.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PÂMELLA PEREIRA CIPRIANO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JUNIOR.

São Paulo, 9 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



ALB - JV

Voto nº 19143

Apelação nº 1007995-67.2025.8.26.0003

Apelante(s): Pâmella Pereira Cipriano

Apelado(s)(a/as): Banco Bradesco S/A

Foro de origem: São Paulo – Foro Regional do Jabaquara – 6ª Vara

Cível

Juiz(a) prolator(a): Michelle Fabiola Dittert Pupulim

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Responsabilidade Civil Bancária. Pedido julgado improcedente.

I. Caso em Exame

Ação de Declaração de Inexistência de Débito Cumulada com Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais contra instituição financeira. A parte autora alegou que, após o furto de seu celular, criminosos realizaram um empréstimo e uma transferência via PIX utilizando seu aplicativo bancário. Requeru a declaração de inexistência do contrato de empréstimo, restituição em dobro das parcelas descontadas e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha no sistema de segurança do banco que justifique a responsabilidade pela fraude bancária ocorrida após o furto do celular da autora.

III. Razões de Decidir

3. O empréstimo beneficiou a própria apelante, que realizou diversas transações e pagamentos com o crédito disponibilizado, não evidenciando perfil de consumo destoante.

4. A autora não demonstrou o fato constitutivo de seu direito, não comprovando a falha de segurança alegada, conforme ônus do artigo 373, I, do CPC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias depende da demonstração de falha no sistema de segurança. 2. A ausência de prova de falha de segurança impede a responsabilização do banco.

Vistos.

A r. sentença (fls. 509/512), cujo relatório adoto, **JULGO IMPROCEDENTE** a demanda proposta por **Pâmella Pereira Cipriano** em face de **Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, extinguindo o feito, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência, arcará a parte autora com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados em 20% sobre o valor do contrato de empréstimo guerreado (R\$5.000,00).”

Por r. decisão de fls. 523/524, foram rejeitados os embargos de declaração opostos às fls. 515/522.

Inconformada, recorre a parte **AUTORA** (fls. 528/546) aduzindo, em síntese, que: 1) ao contrário do afirmado em sentença, o Boletim de Ocorrência fora lavrado 3 dias após a ocorrência da fraude, tendo sido posteriormente retificado em novembro de 2023; 2) ainda assim não fosse, a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça tem se consolidado no sentido de que *“a demora do consumidor em comunicar uma fraude bancária não afasta, por si só, a responsabilidade da instituição financeira, principalmente quando se demonstra uma falha no sistema de segurança do banco”*; 3) o dever de segurança das instituições bancárias é um fato preponderante; 4) houve falha no sistema de segurança da apelada, que permitiu a contratação de empréstimo a transferência PIX realizada por terceiros, após o furto de seu aparelho celular; 5) tal falha fora reconhecida pela própria apelada, na medida em que procedeu a estorno da transferência PIX pela via administrativa; 6) o *“uso indevido do aplicativo do banco, ainda que após furto do celular da vítima, é classificada pela jurisprudência como fortuito interno”*, pelo qual há responsabilidade objetiva da instituição bancária; 7) os logs de acesso do banco demonstram



múltiplas tentativas frustradas de acesso e consultas por parte do fraudador, até que autorizado indevidamente a contratação do empréstimo que ora se pretende o cancelamento; 8) a contratação fora efetuada sem a comprovação de uso de senha, biometria ou reconhecimento facial; 9) a falha de segurança lhe gerou não apenas prejuízo material, tendo ensejado a inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito e, conseqüentemente, violado seus direitos extrapatrimoniais. Requer, assim, a reforma integral da r. sentença para que seus pedidos sejam julgados procedentes.

Recurso tempestivo e acompanhado de preparo, distribuído por prevenção a esta Relatora.

Contrarrazões às fls. 552/566.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de *Ação de Declaração de Inexistência de Débito Cumulada com Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais*.

Extrai-se da exordial que em 04/04/2023, a autora teve seu celular furtado enquanto se deslocava pelo metrô de São Paulo, tendo sido imediatamente registrado Boletim de Ocorrência para o fim de proteção de seus dados bancários.

No entanto, por meio do aplicativo instalado em seu aparelho subtraído, os criminosos conseguiram acessar a sua conta corrente mantida junto ao Banco Bradesco, tendo realizado um empréstimo no valor de R\$5.186,24, a ser pago em 24 parcelas de R\$882,42, além de transferirem via PIX o valor de R\$2.060,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afirmou ter procurado sua agência bancária e registrado reclamação, que resultou tão somente no estorno da transferência PIX. Por consequência, a manutenção da cobrança do empréstimo resultou em dívida que supera R\$45.000,00, que também vem lhe causando prejuízos extrapatrimoniais que devem ser reparados.

Requeru, então, a antecipação da tutela para imediata suspensão da exigibilidade da dívida e a posterior procedência dos pedidos para que seja declarada a inexistência do contrato de empréstimo, com a condenação do Banco à restituição em dobro das parcelas já descontadas, bem como ao pagamento de indenização pelos danos morais provocados, em valor não inferior a R\$30.000,00.

Por r. decisão de fl. 54, foi indeferido o pedido para antecipação da tutela.

Em sede de contestação (fls. 299/328), a ré arguiu por sua ilegitimidade passiva. No mérito, rechaçou as alegações da autora, tendo negado a ocorrência de falha em seu sistema de segurança. Aduziu que a contratação fora efetuada com a confirmação de senha e frase de segurança, não destoando do perfil de consumo da autora, com a disponibilização do crédito em sua própria conta corrente. Questionou a demora da parte autora em proceder a comunicação do sinistro, o que teria contribuído para o prejuízo reclamado. Por fim, pugnou pelo reconhecimento da excludente de responsabilidade por fato de terceiro e a ausência do dever de indenizar.

Réplica (fls. 382/395). A parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, tendo reiterado as razões dispostas na exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

Isso porque, na hipótese, a despeito do estorno da transferência PIX impugnada pela via administrativa, que supostamente reconheceria a ocorrência de fraude, o empréstimo em referência beneficiou a própria Apelante, que à época se encontrava com saldo devedor de R\$2.932,28 (fl. 33).

Curiosamente, o boletim de ocorrência registrado em 07/04/2023 (fls. 17/19), não informa o horário preciso em que teria ocorrido o furto no dia 04/04/2023, tampouco relata a alegada invasão de sua conta corrente, não sendo possível confirmar que o empréstimo realizado mediante o fornecimento de senha/frase secreta por aparelho autenticado fora obtido por meio de fraude.

Além disso, verifica-se que após o recebimento do crédito, a parte autora/apelante realizou o pagamento de boleto bancário, quitou encargos moratórios da conta, efetuou diversas transações PIX, inclusive em seu próprio benefício, bem como efetuou pagamentos de parcelas do empréstimo vencidas entre 05/06/2023 e 05/01/2024 (fls. 52/53).

Somente em novembro de 2023, a parte autora/apelante passou a questionar a regularidade da contratação do empréstimo e de uma única transação PIX, que supostamente estariam relacionadas com o furto de seu aparelho celular.

Como é sabido, em golpes relacionados à contratos bancários, os falsários realizam diversas transações sequenciais, em um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

curto espaço de tempo, a evidenciar perfil de consumo destoante do correntista – o que não se vislumbra, na hipótese.

Embora esta Relatora se posicione no sentido de que as instituições financeiras são responsáveis pelas operações bancárias realizadas mediante orientação dos fraudadores, dissonantes do perfil de consumo dos correntistas, em virtude do risco da atividade assumido pelo fornecedor do serviço, não é esse o caso dos autos.

Desta feita, em que pese a incidência do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, entendo que a recorrente não logrou êxito em demonstrar o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe incumbia (artigo 373, I, do CPC).

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do leilão eletrônico - Transferência de valores via PIX a contas de terceiro fraudador – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Inexistência de falha na prestação dos serviços da entidade financeira apelada – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo da autora e os serviços prestados pelo réu – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela da autora que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização da entidade mantenedora da conta destinatária da transferência – Sentença mantida também por seus fundamentos nos termos do art. 252 do RITJSP – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios devidos pelo autor majorados de 10% para 15% do valor da causa – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000863-05.2023.8.26.0366; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro de Mongaguá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/06/2024;
Data de Registro: 27/06/2024)

Assim sendo, fica mantida a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de majorar os honorários sucumbenciais, uma vez que já arbitrado em seu valor máximo na origem.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA