



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

**Registro: 2026.0000187461**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008629-45.2025.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ENÉIAS RODRIGUES PRAIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**PEDRO KODAMA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Voto nº 38296

Apelação nº 1008629-45.2025.8.26.0009

Comarca: São Paulo

Apelante: Enéias Rodrigues Praia

Apelado: Banco Bradesco S/A

Juiz (a): Anderson Antonucci

*Apelação. Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos materiais e morais. Autor que vulnerabilizou seus dados pessoais e o aplicativo bancário a terceiro estelionatário que bastou para a realização da fraude. Ausência de comprovação de falha na prestação dos serviços do réu. Sentença improcedência mantida. Recurso desprovido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 431/437, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos materiais e morais, proposta por Enéias Rodrigues Praia contra Banco Bradesco S/A. Sucumbente, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, fixados em R\$ 2.000,00, por equidade, com atualização monetária após a data da sentença, acrescidos de juros de mora a partir do trânsito em julgado, anotada a gratuidade.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Inconformado, o autor apela sustentando que a sentença incorreu em erro de fato, já que ignorou o farto conjunto probatório colecionado, que comprova a incompatibilidade da movimentação bancária atípica, cujas transações financeiras de saques e empréstimos de valores expressivos, realizados num único dia 05.03.2025 (ou seja, quarta-feira de pós carnaval e retorno do expediente bancário), fogem do perfil do cliente correntista, comprovando assim, que o autor foi vítima (não culpado) de uma fraude, popularmente conhecida como golpe da falsa central. Alega que a sentença, de forma indevida, afastou a aplicação de precedentes obrigatórios do Superior Tribunal de Justiça, especialmente o Tema 466 (Resp. 1.199.782/PR) e a Súmula 479, que fixam a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes decorrentes de fortuito interno, sendo perfeitamente cabível e necessário ao presente caso em concreto. Aduz que as transações atípicas realizadas em 05.03.2025 – quarta-feira de pós carnaval, incluindo os inúmeros empréstimos consignados sem qualquer pré-análise do perfil econômico do correntista divergiam totalmente do padrão de consumo e da movimentação financeira do apelante, e, desconsiderando, inclusive, o perfil e o histórico econômico do correntista, fatos estes, totalmente ignorados na fundamentação e análise da sentença proferida pelo juízo de origem. Alega que houve falha na prestação de serviços do réu diante da: **(i)** ausência de bloqueio de operações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor idoso; **(ii)** permissão de contratação simultânea de quatro empréstimos e transferências imediatas para contas de risco; e **(iii)** negligência pós-fraude, mesmo após comunicação formal do correntista. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

procedentes (fls. 441/458).

Recurso tempestivo, anotada a gratuidade concedida ao autor/apelante (fls. 94/95).

O apelado apresentou contrarrazões, requerendo o desprovimento do recurso (fls. 462/465).

O presente recurso foi distribuído por prevenção ao julgamento do agravo de instrumento nº 2248716-69.2025.8.26.0000 (fls. 467/471).

É o relatório.

O autor alega na inicial, em síntese, que recebeu em 28.02.2025 uma ligação telefônica de um suposto funcionário do Bradesco, comunicando-lhe sobre uma tentativa de saque em sua conta bancária. Disse que, com a queda de sinal, recebeu nova ligação e, para fins de impedimento da alegada movimentação ilícita de sua conta, passou a seguir orientações do interlocutor. Afirma que realizou os procedimentos indicados, sobretudo para alteração de sua senha mediante uso do aplicativo bancário instalado em seu telefone móvel. Assevera que somente veio a perceber a fraude de que fora vítima em 05.03.25, ocasião em que notou saques, compras e transferências indevidas realizadas a partir de sua conta corrente. Dentre as operações desconhecidas, quatro empréstimos pessoais/consignados nos valores de R\$ 3.290,00, R\$ 3.245,45, R\$ 5.466,86 e R\$ 1.447,16, seguidos de transferências



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

efetuadas a dois estranhos, com nomes de José Pereira da Silva Filho e Jordânia Catarina. Narra que o Banco chegou a mencionar sobre a retenção de R\$ 8.693,35. Requer a declaração de nulidade dos contratos e inexistência dos respectivos débitos, a restituição em dobro dos valores das operações, no importe de R\$ 31.025,98, a suspensão dos descontos bancário, além de uma reparação por danos morais, no valor de R\$ 18.040,00.

O réu, em resposta, sustenta não ter ligação com os fatos e que o autor agiu com culpa no caso em tela. Ressalta que todas as operações criticadas foram exercidas mediante uso de senha pelo próprio demandante. Aponta culpa também a terceiro pelos prejuízos relatados na inicial, a afastar a sua responsabilidade perante o autor. Alega inexistência de falhas em seu serviço. Rechaça as pretensões iniciais.

A r. decisão apelada deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. Cabe, entretanto, acrescentar ao *decisum* algumas considerações a respeito.

Pela leitura dos fatos relatados na inicial, não se vislumbra a falha da prestação de serviços do réu. Conforme relatado na inicial e no boletim de ocorrência (fls. 47), foi o próprio autor quem vulnerabilizou seus dados, conforme comandos de terceiro estelionatário, sem se certificar da veracidade das informações a ele transmitidas em ligação de origem duvidosa, o que bastou para a perpetração da fraude:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

**Histórico do BO**

---

**1ª Edição criada 05/03/2025 17:12 por Integracao DE - DELEGACIA ELETRONICA**

Descrição ocorrência cidadão: Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida por contato telefônico. RECEBI UMA LIGAÇÃO DIZENDO SER DA MINHA AGENCIA BRADESCO PARA ATUALIZAR MEUS DADOS ME INFORMARAM O NUMERO DA MINHA CONTA E AGENCIA , INFORMARAM O NUMERO DO MEU CPF, SOLICITANDO ATUALIZAÇÃO DA SEGURANÇA DO APLICATIVO . EM RESUMO ROUBARAM MEU SALDO NO VALOR DE R\$18.407,00, FIZERAM EMPRESTIMOS CONSIGNADOS NO MEU INSS, SEM MINHA AUTORIZAÇÃO, IREI COMPLEMENTAR OS VALORES POIS NÃO CONSIGO ENTRAR NO MEU APLICATIVO QUE ESTÁ BLOQUEADO.

Histórico do boletim: A redação do presente Boletim Eletrônico de Ocorrência foi elaborada pelo(a) Declarante e as informações nele constantes são de sua exclusiva responsabilidade.

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança dos serviços que oferecem, mas isso não exime os consumidores/autores de cuidados mínimos com seus dados pessoais.

No caso dos autos, o autor não comprovou que a aventada fraude tenha ocorrido em virtude de falha no sistema de dados do banco/réu. Não existe prova de que as informações que o estelionatário possuía do autor decorreram de qualquer falha na segurança das informações detidas pelo réu ou que houve qualquer participação de prepostos do réu no golpe perpetrado. Ao revés, foi o próprio autor quem vulnerabilizou suas informações e seu aplicativo bancário em favor de terceiro, o que possibilitou a perpetuação da fraude.

Ou seja, não houve intervenção ou mesmo falha no serviço de segurança por parte do réu, não havendo que se falar em fortuito interno, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ.

A dinâmica dos fatos descrita na inicial, ou seja, de seguir orientações recebidas por mensagem por estelionatários por meio de telefone,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

sem se certificar da idoneidade das informações, é fora do que se pode esperar, inexistindo cautela mínima por parte do autor/consumidor.

Assim, ante a ausência de cautela mínima do autor que seguiu instruções de terceiro, que efetivou as transações, utilizando os dados e senha de uso pessoal do autor, o réu não tinha como saber sobre eventuais irregularidades perpetradas, com relação às transações impugnadas, já que inexistente qualquer indício de anormalidade.

Não há, ainda, indícios de que as transações impugnadas tenham saído do padrão normal de consumo do autor, tampouco que houve qualquer negligência do réu envolvendo a fraude praticada por terceiros.

Frise-se que o banco não pode impedir que o correntista faça uso de seus recursos como lhe aprouver, ressaltando que as transações foram realizadas por meio do aparelho autorizado e mediante utilização de credenciais do autor reconhecidas como válidas pelo banco.

Há que se registrar que a utilização do aplicativo do banco pelo celular é uma faculdade e uma facilidade colocada à disposição do correntista que continua sendo responsável pela guarda de seus dados. O simples fato de o banco ter disponibilizado tal facilidade ao consumidor não o torna responsável universal, de forma automática, por todo infortúnio que acontecer com o dinheiro do correntista que foi movimentado pelo aplicativo.

Caracterizada culpa exclusiva de terceiros e da parte ativa



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

pelo evento danoso, rompe-se o nexu causal, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, já decidiu essa C. 37ª Câmara:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de negócio jurídico fraudulento c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Alegação de recebimento de contato de pessoa se passando por preposto do banco, questionando sobre operação suspeita – Posteriores contratações de empréstimo e seguro, e transferências bancárias e compra no cartão de crédito não reconhecidas – Ausência de prova de que a autora tenha sido contatada por terceiros, no âmbito das fraudes conhecidas como "golpe do WhatsApp" ou "golpe da falsa central" – Suposto diálogo e envio de documentos e selfie não comprovados nos autos – Operações realizadas eletronicamente via celular cadastrado e mediante digitação de senha pessoal e intransferível – Ausência de verossimilhança das alegações – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do réu, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Indenizações indevidas – Ação improcedente – Decaimento invertido – Tutela de urgência revogada – Sentença substituída – Recurso provido.”*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*(TJSP; Apelação Cível 1002106-74.2024.8.26.0066; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 02/12/2024)*

*“APELAÇÃO- Ação Declaratória- Danos materiais e morais- Fraude Bancária- Induzimento da autora para a realização dos depósitos em conta de terceiros fraudadores- Ausência de ingerência das Instituições Financeiras- Culpa exclusiva da vítima, que, por ausência de cautela não procurou verificar as informações recebidas, contribuindo para a finalização do golpe perpetrado por terceiros- Sentença de improcedência em relação às Instituições financeiras e de procedência contra a ré beneficiária dos valores depositados- Recurso exclusivo da autora- postula reforma da r. sentença, para atribuir também às instituições financeiras a responsabilidade pelo golpe realizado. SENTENÇA MANTIDA- RECURSO DESPROVIDO.”*

*(TJSP; Apelação Cível 1006500-12.2022.8.26.0320; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024)*

Nesse sentido, bem ponderou o Juízo *a quo* (fls. 433):



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*“Pelo que se infere do discurso do autor, inclusive das declarações de seu boletim de ocorrência (fls. 46/50), após ter sido ludibriado, acreditando que se comunicava por telefone com um representante do réu, passou a seguir as orientações desse interlocutor. Recebeu um determinado link e procedeu com a alteração de sua senha bancária, mediante uso de seu aplicativo do Bradesco instalado em seu aparelho telefônico móvel.*

*Não há dúvidas de que, ao ser envolvido pelos ardis de um agente criminoso e ao encetar as operações por ele sugeridas, permitiu que seu patrimônio fosse desfalcado. Acabou por contribuir plenamente com a investida delituosa ao atender com fidelidade todas as instruções nefastas recebidas do falso interlocutor bancário. Foi cabalmente enganado com a falácia inicial do fraudador de que estaria com sua conta corrente sob ameaça, diante de tentativa de saque por estranhos, quando na verdade tal fato não estava acontecendo.*

*As circunstâncias permitem inferir que o demandante, mesmo sem pretender obviamente -, forneceu ao malfeitor todas as ferramentas necessárias à invasão de sua conta, dando ensejo à celebração de contratos de empréstimos e supressão de seu numerário.*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*Dotado de maléfica habilidade, como já dito, o estelionatário obteve todas as informações que necessitava relativas à pessoa do autor e de sua conta. O que não significa necessariamente dizer que seus dados teriam vazado da estrutura interna do Banco. Ao conquistar o meliante a confiança do autor por meio de ligação telefônica e ao capturar a sua senha, logrou êxito em sua burla, efetivando os empréstimos e transferências bancárias já mencionadas.*

*Incabível, portanto, cogitar-se de falha no sistema de segurança encampado pela Instituição Financeira, a ensejar sua responsabilização civil pelos prejuízos reportados na inicial, sejam eles de ordem material ou moral. Mesmo porque não se poderia falar em falta de segurança num caso como este, sabendo-se do grave deslize cometido exclusivamente pelo autor, e da possibilidade que tinha desde o início de evitar o prejuízo experimentado se porventura tivesse tomado as cautelas medianas que se espera de qualquer pessoa.”*

Diante desse quadro, verifica-se que o autor não demonstrou o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe cabia, nos termos do previsto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil/15.

O ilustre doutrinador Vicente Greco ensina: “O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito." (in Direito Processual Civil Brasileiro, 2ºvol., 14ªed., pág.189)*

Não há que se falar em inversão do ônus da prova por falta do requisito da verossimilhança das alegações do autor. A inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor não é automática e necessita da análise de seus requisitos, que não estão presentes no caso. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

*“... A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA FICA A CRITÉRIO DO JUIZ, CONFORME APRECIÇÃO DOS ASPECTOS DE VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR E DE SUA HIPOSSUFICIÊNCIA, CONCEITOS INTRINSECAMENTE LIGADOS AO CONJUNTO FÁTICOPROBATÓRIO DOS AUTOS DELINEADO NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS, CUJO REEXAME É VEDADO EM SEDE ESPECIAL PELO ÓBICE DA SÚMULA 7/STJ”. (AgRg no Ag 967.393/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 02/09/2010, DJe 10/09/2010)*

Nestes termos, já decidiu este Colendo Tribunal de Justiça:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Saques na conta corrente não reconhecidos pela autora. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE: Ausência de verossimilhança das alegações que poderia autorizar a inversão do ônus da prova. A autora não comprovou suas alegações. Cabia a ela mostrar a efetiva existência de fatos constitutivos do seu direito, a teor do disposto no artigo 333, inciso I do Código de Processo Civil, ônus do qual não se incumbiu. RECURSO DESPROVIDO.”* (Apelação nº 0002139-47.2013.8.26.0008, Relator(a): ISRAEL GÓES DOS ANJOS; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 10/03/2015; Data de registro: 12/03/2015)

*“SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA. REGRA GERAL DO ÔNUS DA POVA MANTIDA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. A falta da verossimilhança das alegações do autor impede a inversão do ônus probante (6º, VII, CDC). A ausência de provas das alegações dos fatos constitutivos do direito do autor implicam na improcedência do pedido (333, I, CPC). RECURSO NÃO PROVIDO”* (Apelação nº 0025456-71.2011.8.26.0161, Relator(a): ALBERTO GOSSON; Comarca: Diadema; Órgão julgador: 20ª Câmara



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

de Direito Privado; Data do julgamento: 23/02/2015)

*“RECURSO – Apelação – Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a “ação de indenização por danos materiais e morais c.c. pedido de tutela antecipada” – Inadmissibilidade – Saque indevido – Falha na prestação de serviços não comprovada – Autor que não se desincumbiu do ônus que lhe cabia (artigo 333, inciso I do CPC), permanecendo, tão-somente, no campo das argumentações – Recurso improvido.”* (Apelação nº 1011969-98.2014.8.26.0100, Relator(a): ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 24/09/2014)

Assim, ante a ausência de qualquer comprovação da má prestação de serviços pelo réu, não há que se falar em acolhimento do pedido de declaração de inexigibilidade de dívida, danos morais ou materiais, consistente na devolução das transações impugnadas pelo autor.

Destarte, o recurso de apelação deve ser desprovido, mantendo-se a sentença de improcedência por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Cabível a majoração de honorários sucumbenciais recursais, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Os honorários advocatícios foram arbitrados na r. sentença, em razão da sucumbência do autor em R\$ 2.000,00 (fls. 436). Diante do artigo acima mencionado elevo os seus honorários em prol do réu para R\$ 3.000,00, que deverá ser atualizado por ocasião do pagamento, anotada a gratuidade concedida ao autor.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

*PEDRO KODAMA*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*