



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000265278**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009836-92.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado FATIMA APARECIDA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto n.º 323**

**Apelação Cível n.º 1009836-92.2025.8.26.0037**

**Apelante:** Banco Bradesco S/A

**Apelado:** Fatima Aparecida Ferreira Justiça Gratuita

**Origem:** Foro de Araraquara/5ª Vara Cível

**Juiz(a) Prolator(a):** Milena de Barros Ferreira

**EMENTA:** Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso desprovido. I. Caso em Exame: Ação que busca condenação do banco ao cancelamento de operações realizadas em nome da autora, vítima de golpe praticado por terceiros, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos narrados e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. Código de Defesa do Consumidor aplica-se, pois a parte autora é consumidora e o banco fornecedor de serviços. 4. Excludente de responsabilidade, consistente em rompimento do nexo de causalidade, afasta obrigação do banco em reparar danos, conforme artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade do banco afastada por fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. 2. Não aplicação da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça devido à ausência de falha de segurança imputável ao banco.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 90/104, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: "[...] *JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I do CPC, para DECLARAR a inexigibilidade dos contratos de empréstimos consignados no valor de R\$ 6.494,93 (seis mil quatrocentos e noventa e quatro reais e noventa e três centavos) e de R\$ 3.340,00 (três mil trezentos e quarenta reais), e, conseqüentemente, bem como CONDENAR o banco réu na devolução simples do valor transferido via PIX da conta da autora, no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) e eventuais descontos em razão dos empréstimos, corrigidos desde o desembolso e com juros de mora, a partir do evento danoso, de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central,*

*conforme Resolução CMN n.º 5.171/2024) bem como CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais que fixo em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a contar desta data, com juros de mora desde o evento danoso, de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n.º 5.171/2024) [...]"*.

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de apelação (fls. 108/120). Em suas razões recursais, sustenta, em síntese, que a autora foi vítima de golpe por sua própria desatenção, o que configuraria culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Pleiteia a reforma da r. sentença para que seja julgado improcedente o pedido, ou, subsidiariamente, para que seja reduzido o *quantum* indenizatório.

A parte apelada apresentou contrarrazões às fls. 121/130.

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

**Decido.** Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade e o regular preparo, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação de danos em que a autora relata haver sofrido prejuízos financeiros após ser contatada por terceiros estelionatários que, sob o pretexto de realizarem o procedimento de "prova de vida" do INSS, obtiveram acesso aos seus dados e promoveram a contratação de dois empréstimos pessoais (nos valores de R\$ 6.494,93 e R\$ 3.340,00) e transferências via PIX (no valor de R\$ 3.500,00) para contas de desconhecidos. A instituição financeira apelante, por seu turno, defende a regularidade de seus sistemas de segurança e atribui o evento danoso à incúria da consumidora, que teria fornecido seus dados sigilosos a terceiros.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

*"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a*

*mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título “Dos atos ilícitos”, complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).*

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14

deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência de golpe conhecido como “golpe da prova de vida”, que descreve os casos em que criminosos entram em contato com a vítima e se passam por agentes do INSS, a fim de ludibriá-la para obter seus dados. Nesta toada, na torrente delituosa, munidos das informações bancárias necessárias, realizaram empréstimos e transferências em nome da parte autora, o que lhe gerou prejuízo patrimonial.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no

mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de os dados da vítima terem sido dela mesma obtidas, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e conseqüente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não

demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Cumprе observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

No tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, melhor sorte não assiste à parte autora. No caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmbito. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. Eventual demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste ocasionado pelas tentativas extrajudiciais de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, tendo em vista que imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, uma vez que se conclui pela inoccorrência do dano.

Diante do exposto, **dá-se provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos autorais. Em razão da reforma da r. sentença, invertem-se os ônus sucumbenciais, com a condenação da parte apelada ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ressalvado o Tema 1.059 do C. Superior Tribunal de Justiça e, ainda, observado o artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consonância com as Súmulas 211, do Superior Tribunal de Justiça, e 282, do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**REGIS DE CASTILHO**

**Relator**