



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011122-32.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA NELY SOUZA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1011122-32.2024.8.26.0008

Comarca de origem: São Paulo - Foro Regional VIII - Tatuapé

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelada: MARIA NELY SOUZA DO NASCIMENTO

Voto 1678

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c/c danos materiais e morais. Contratação de empréstimo e transferência de valores (TED/PIX) mediante fraude. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do Banco provido. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (VISHING). Fraude perpetrada por terceiro que se utilizou da tecnologia de spoofing para simular o número da instituição financeira. O sucesso da empreitada criminoso dependeu da atuação ativa e voluntária da correntista, a qual, seguindo instruções do fraudador, acessou o aplicativo, digitou sua senha pessoal e intransferível e utilizou a chave de segurança/token para autorizar a contratação do empréstimo e a realização das transferências. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente e voluntária da própria consumidora em ceder suas credenciais a terceiros. Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítima/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Contratação de empréstimo e transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança do correntista.

AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de furto interno.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade.

PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema.

REFORMA DA SENTENÇA. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito e de indenização por danos materiais e morais. **SUCUMBÊNCIA.** Inversão do ônus. Condenação do Apelado ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a suspensão da exigibilidade em razão da justiça gratuita (art. 98, § 3º, do CPC).

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A contra a r. sentença (fls. 318/327), integrada pela decisão dos Embargos de Declaração (fls. 363/364), que julgou parcialmente procedente a Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Danos Materiais e Morais movida por MARIA NELY SOUZA DO NASCIMENTO. A sentença confirmou a tutela de urgência, declarou a nulidade do contrato de empréstimo nº 497523681 (R\$ 6.370,00) e a inexigibilidade dos débitos, condenou o Apelante a restituir os valores das parcelas descontadas (R\$ 4.530,44), compensando-se a quantia de R\$ 1.371,00 creditada na conta da Apelada, e arbitrou indenização por danos morais em R\$ 6.000,00.

O Apelante busca a reforma integral da sentença, arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a regularidade das transações (empréstimo e TED/PIX) por terem sido realizadas mediante uso de senha

e chave de segurança da Apelada, configurando culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro (fortuito externo). Alega que não há falha na prestação de serviços, tampouco dano moral indenizável ou, subsidiariamente, requer a redução do *quantum* e o reconhecimento de culpa concorrente (fls. 368/380).

Por seu turno, a apelada, em contrarrazões (fls. 389/396), pugna pela manutenção integral da sentença, rebatendo as alegações do Apelante.

Sustenta que o apelante é parte legítima, pois a responsabilidade decorre da falha na prestação de serviços e do risco da atividade, conforme a Súmula 479 do STJ e o art. 927, parágrafo único, do Código Civil. Fixa que o golpe ocorreu por meio do próprio sistema de atendimento do Banco (via WhatsApp, inclusive com a *BIA* e, posteriormente, com o gerente Felipe). Reitera que não houve culpa exclusiva da vítima, mas sim quebra do dever de segurança do Banco. Argumenta que o dano moral foi configurado pela quebra do dever de segurança, prejuízo econômico e violação dos dados bancários, indo além do mero aborrecimento, devendo o valor fixado (R\$ 6.000,00) ser mantido por ser razoável e proporcional. Ao final, requer o desprovimento do recurso e a majoração dos honorários advocatícios de sucumbência.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva do Banco Apelante deve ser afastada. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), consolidada na Súmula 297, é firme no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras. Assim, a legitimidade se configura em razão da teoria da asserção, pois a Apelada imputa ao Banco Réu a responsabilidade por falha em seu sistema de segurança que culminou na contratação fraudulenta de um empréstimo e posterior transferência dos valores.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ.

Destarte o entendimento contrário pela r. sentença ou pelas contrarrazões apresentadas, tenho que o recurso da apelante comporta provimento.

É inconteste que a relação jurídica estabelecida entre as partes qualifica-se como relação de consumo, submetendo-se, portanto, ao microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que *"o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, é de natureza objetiva, fundada na teoria do risco da atividade, prescindindo da demonstração de culpa para a configuração do dever de indenizar.

Dispõe o mencionado dispositivo legal:

"Art. 14. 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."

A responsabilidade objetiva não é absoluta, comportando as excludentes previstas no §3º do mesmo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelece:

"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Incumbe ao fornecedor de serviços a demonstração da inexistência do defeito na prestação do serviço ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro para que seja afastada sua responsabilização civil, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, que dispõe sobre o ônus probatório do réu quanto aos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito do autor.

Embora a relação entre as partes seja regida pelo CDC, o que impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor, a análise do conjunto probatório revela que o evento danoso não decorreu de um fortuito interno (risco da atividade), mas sim de um fortuito externo causado pela culpa exclusiva da apelada (consumidora).

A recorrida narra que recebeu uma ligação de um número que correspondia à central de atendimento do Banco Réu, na qual uma gravação reproduzia a inteligência artificial "BIA" e, em seguida, foi encaminhada para uma suposta funcionária do "Departamento de Fraude" que a instruiu a colocar o telefone no viva-voz e acessar o aplicativo para "reverter as transferências". A partir desse procedimento, foram realizadas transações, incluindo um empréstimo pessoal de R\$ 6.370,00 e uma transferência (TED) de R\$ 4.999,00 para uma terceira pessoa.

O *modus operandi* é característico do golpe conhecido como "Falsa Central de Atendimento" ou *vishing* (uma variação do *phishing* por voz). Embora o fraudador tenha se valido da tecnologia *spoofing* para simular o número da central do Banco, o sucesso da fraude dependeu, de maneira crucial, da ação voluntária e negligente da correntista.

A Apelada, ao seguir as instruções de um terceiro, por telefone, foi quem acessou o aplicativo bancário; autorizou o empréstimo de R\$ 6.370,00 por meio do canal digital, o qual, segundo o apelante, exige a senha pessoal e intransferível e chave de segurança/token.

Prosseguindo, a apelada realizou a transferência (TED) do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 4.999,00 para a conta da terceira pessoa, Maria Cleide da Silva.

O próprio extrato de conversas via *WhatsApp* revela que o fraudador enviou códigos que simulavam chaves PIX (códigos de barra) para "reverter as transferências", e a Apelada, induzida a erro, seguiu o procedimento.

No dia seguinte, ela visualizou o empréstimo e o TED em sua conta.

O sistema de segurança do Banco, baseado em senhas e chaves pessoais/token, visa justamente proteger o cliente contra operações não reconhecidas.

A quebra dessa segurança, neste caso, não se deu por invasão ou clonagem sistêmica que pudesse ser evitada pela instituição (fortuito interno), mas sim pela negligência do próprio correntista em aderir e colaborar com as instruções do fraudador, fornecendo as credenciais necessárias para a realização das operações.

A sentença recorrida fundamentou a responsabilização do banco apelante na premissa de que as operações questionadas – contratação de empréstimo e transferências via PIX – destoaram do perfil bancário e de consumo do autor, configurando transações atípicas que evidenciariam a ocorrência de fraude e, por conseguinte, defeito na prestação do serviço bancário por falha nos mecanismos de segurança.

Contudo, com a devida vênia ao entendimento esposado pela culta Magistrado de primeiro grau, a análise detida dos elementos probatórios constantes dos autos não permite sustentar a conclusão de que houve fraude nas operações ora contestadas, impondo-se a reforma da decisão recorrida.

Primeiramente, cumpre destacar a substancial diferença entre as operações impugnadas nestes autos e aquelas que ordinariamente caracterizam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudes em cartões de crédito ou débito. As transações contestadas pelo apelado não consistiram em compras realizadas mediante a utilização física ou virtual do cartão bancário, mas sim em contratação de empréstimo pessoal mediante sistema de crédito pré-aprovado e transferências eletrônicas via PIX, operações estas que exigem, necessariamente, a utilização de dispositivo eletrônico (telefone celular ou computador) com autenticação mediante senha pessoal e token de segurança.

A jurisprudência do STJ tem diferenciado o fortuito interno (decorrente do risco da atividade, como fraude com cartão clonado ou quebra de senha por falha de segurança do sistema) do fortuito externo (fato alheio ao risco do empreendimento e que exclui a responsabilidade do fornecedor).

No caso do "golpe da falsa central", o dano só se concretiza pela conduta direta e culposa do consumidor que, ignorando alertas básicos de segurança (que incluem a regra de jamais fornecer senhas ou realizar transações a pedido de terceiros), cede o controle de sua conta.

Portanto, a conduta da Apelada, ao seguir as orientações do fraudador e realizar as operações que ele solicitou, configura a culpa exclusiva do consumidor, uma das excludentes da responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Não se pode impingir à recorrida que é jejuna no manejo do dispositivo vez que faz várias operações e transferências pelo aplicativo.

É sabido que o sistema do Bradesco avisa que está em ligação e alerta sobre abrir e utilizar o dispositivo em ligações com estranhos.

A jurisprudência desta Colenda Corte de Justiça e do Egrégio Superior Tribunal de Justiça há muito consolidou o entendimento de que a utilização de senha pessoal e token de segurança configura elemento indicativo de que as operações foram realizadas pelo próprio titular da conta ou por terceiro que teve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acesso às suas credenciais por negligência ou facilitação do correntista, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente da responsabilidade do fornecedor prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, colhe-se da jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA PESSOAL. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. (...)

2. Tratando-se de sistema que envolve a utilização de senha pessoal, a instituição financeira não pode ser responsabilizada se o correntista, de forma negligente, permite que terceiro tenha acesso a tal informação. 3. O caso fortuito e a força maior somente servem de excludente de responsabilidade civil quando o dano for consequência de evento imprevisível e inevitável, o que não se verifica quando o próprio correntista age de forma imprudente. 4. Recurso especial não provido." (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/03/2011, DJe 23/03/2011)

No mesmo sentido, este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Declaratória e indenizatória – Danos materiais e morais – Conta bancária – Empréstimo e transferências "PIX" não reconhecidas após ligação de terceiro. Cerceamento de defesa – Julgamento antecipado da lide – Nulidade – Não reconhecimento – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Natureza das alegações que possibilita

o julgamento conforme o estado do processo – Natureza da pretensão e limites da controvérsia – Pedido genérico de depoimento pessoal – Descabimento – Necessidade e pertinência da prova não demonstradas – Prova documental juntada suficiente ao deslinde da demanda. Denúnciação da lide – Descabimento – Art. 88, do CDC – Vedação à denúnciação – Reconhecimento – Preliminares afastadas. Golpe da Falsa Central de Atendimento – Operações realizadas pelo "Internet Banking", com inserção de usuário e senha e validação por "Token" – Responsabilidade da instituição bancária – Súmula 479 do STJ – 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 e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – 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 – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade dos réus – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro – Excludentes de responsabilidade – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Contato telefônico de suposto funcionário do réu, não programado ou solicitado por qualquer das partes – Viabilização da atuação fraudulenta através do acesso à conta, com inserção de dados pessoais e intransferíveis –

Fornecimento de selfie pela autora – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis atinentes à segurança das operações eletrônicas – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recursos dos réus providos. (TJSP; Apelação Cível 1005786-38.2023.8.26.0281; Relator Henrique Rodrighero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025)

Contrato bancário – Prova do vínculo – Reconhecimento – Mutuo via celular banking, com inserção de senha pessoal e intransferível (eletrônica – assinatura digital) – com duplo fator de segurança (código por dispositivo token) – Negócio esse que liquidou débitos legítimos (mutuo, cheque especial e cartão) – Vício na transação bancária – Não reconhecimento – Prova da ocorrência – Ônus da parte autora – artigo 373,I, do CPC e STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP – Não superação - Confirmação do negócio – Geolocalização do aparelho celular da autora e ausência de verossimilhança das alegações da autora – Impossibilidade de contratação de empréstimo/renegociação por equívoco - Sequência de procedimento que implica autorização expressa quanto a vinculação e inequívoca anuência aos termos do contrato - Responsabilidade do fornecedor por ato próprio da autora – Impossibilidade - STJ, REsp 1.178.454/PR e AREsp 178084/MG – Inaplicabilidade da Sumula 479 do STJ – Sentença revertida – Ação improcedente. Recurso do réu provido, prejudicado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1003221-81.2023.8.26.0126; Relator Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024).

A despeito das alegações unilaterais da autora (embora o B.O. dos autos há afirmação de que abriu o aplicativo e cedeu aos ataques dos estelionatários), associada à circunstância de que as operações foram realizadas mediante autenticação eletrônica com senha pessoal e token de segurança – credenciais estas de conhecimento exclusivo do titular da conta –, impede a conclusão de que tenha havido efetivamente fraude perpetrada por terceiros.

A doutrina de NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY, ao comentar o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, esclarece:

"Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro rompe o nexo causal entre a ação ou omissão do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor, afastando a responsabilidade daquele. Trata-se de circunstância excludente da responsabilidade do fornecedor, que deverá prová-la para eximir-se do dever de indenizar." (Código de Processo Civil Comentado. 11ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 258).

Outro aspecto que merece especial atenção refere-se à natureza da operação de empréstimo contestada. Conforme se verifica dos autos, tratou-se de contratação de empréstimo pessoal mediante facilidade de crédito pré-aprovado disponibilizada pela instituição financeira apelante.

A modalidade de empréstimo pré-aprovado constitui produto financeiro amplamente difundido no mercado bancário brasileiro, consistente na

disponibilização ao correntista de linha de crédito previamente analisada e aprovada pela instituição financeira, com base em critérios de avaliação de risco de crédito, histórico de relacionamento e capacidade de pagamento do cliente.

Trata-se de facilidade que objetiva simplificar o acesso ao crédito, dispensando a burocracia e a análise documental exigidas nas operações tradicionais de empréstimo.

É possível apurar que da sentença atacada, extrai-se que a responsabilização do banco apelante, em parte, na premissa de que a contratação do empréstimo configuraria transação atípica, fora do padrão de consumo do apelado.

Contudo, tal conclusão não se sustenta à luz de uma análise mais acurada da questão.

A contratação de empréstimo pessoal, por sua própria natureza, não é operação que se realiza com frequência mensal ou cotidiana. Trata-se de operação eventual, realizada em momentos específicos em que o consumidor necessita de recursos financeiros para fazer frente a despesas extraordinárias, aquisição de bens ou consolidação de dívidas. Portanto, a mera circunstância de que o apelado não possuía histórico recente de contratação de empréstimos não configura, por si só, elemento suficiente para caracterizar a operação como atípica ou suspeita.

Ademais, a disponibilização de crédito pré-aprovado pela instituição financeira pressupõe análise prévia da capacidade creditícia do cliente e implica reconhecimento, por parte do banco, de que o correntista possui perfil compatível com a concessão de crédito naquela modalidade e valor. Não se trata, portanto, de operação irregular ou que destoe das práticas bancárias ordinárias. A contratação de empréstimo dentro do limite pré-aprovado, com valores creditados na conta do cliente e sem movimentações suspeitas, não gera falha na prestação do serviço bancário, não havendo motivo para bloqueio ou acionamento de sistemas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança.

No que concerne às transferências eletrônicas via PIX questionada para destinatária que foi identificada nos autos, igualmente não se verifica a alegada falha na prestação dos serviços pela instituição financeira apelante.

O sistema de pagamentos instantâneos PIX, instituído pelo Banco Central do Brasil por meio da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, e da Circular BCB nº 3.985, de 12 de agosto de 2020, constitui meio de transferência eletrônica de recursos que exige, para sua efetivação, autenticação eletrônica mediante credenciais pessoais do usuário (senha e *token*), além de confirmação expressa da operação pelo titular da conta.

Para a realização de tais transferências, foi necessário que o usuário acessasse o aplicativo bancário ou internet banking mediante autenticação com senha pessoal, selecionasse a opção de transferência via PIX, informasse a chave PIX dos destinatários, indicasse os valores a serem transferidos e, finalmente, confirmasse as operações mediante inserção de token de segurança.

A sentença recorrida determinou a inversão do ônus da prova, com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, atribuindo ao banco apelante o ônus de demonstrar que as operações foram regularmente realizadas pelo apelado ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ainda que se admita a inversão do ônus probatório – o que se faz apenas para argumentar –, é imperioso reconhecer que a inversão prevista no Código de Defesa do Consumidor não dispensa o consumidor da apresentação de um mínimo probatório acerca dos fatos constitutivos de seu direito, consoante dicção do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

A doutrina de LUIZ GUILHERME MARINONI, SÉRGIO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CRUZ ARENHART e DANIEL MITIDIERO esclarece: *"A inversão do ônus da prova no âmbito das relações de consumo não dispensa o autor da ação de trazer aos autos um mínimo de prova acerca dos fatos constitutivos de seu direito. A inversão opera se em relação aos fatos que, pela natureza da relação jurídica, são de difícil ou impossível comprovação pelo consumidor, mas não quanto àqueles que constituem o fundamento mesmo da pretensão deduzida em juízo."* (Novo Código de Processo Civil Comentado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 389).

No caso dos autos, existe movimentação financeira da autora pelo pix em valores próximos, o que descaracteriza a tese de operações fora do padrão do consumidor. Nada há os autos a permitir a conclusão de ocorrência de invasão de sistema, clonagem de dispositivo, phishing ou qualquer outro método fraudulento "interna corporis" da instituição financeira.

Quanto aos danos morais, igualmente não se verifica a ocorrência de ato ilícito por parte do banco apelante que possa ensejar o dever de indenizar. Nos termos do artigo 186 do Código Civil, "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". Para a configuração da responsabilidade civil, exige-se a demonstração cumulativa dos seguintes elementos: (i) conduta comissiva ou omissiva do agente; (ii) dano; (iii) nexo de causalidade entre a conduta e o dano; e (iv) culpa (nas hipóteses de responsabilidade subjetiva) ou defeito na prestação do serviço (nas hipóteses de responsabilidade objetiva). No caso em análise, constatada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela guarda inadequada das credenciais de acesso, resta rompido o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os alegados danos suportados pelo apelado, afastando-se o dever de indenizar.

A jurisprudência desta Colenda Corte tem decidido nesse sentido:

*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO
INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE FRAUDE BANCÁRIA*

COM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA, COM DETERMINAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DO VALOR DA CAUSA DE OFÍCIO. I. Caso em exame Trata-se de ação indenizatória ajuizada por correntista contra instituição financeira, em razão de suposta fraude em sua conta bancária, consistente na contratação de empréstimo e realização de operações de PIX e pagamento de boleto não reconhecidas. A sentença julgou improcedentes os pedidos, extinguindo o feito com resolução de mérito (art.487, I, CPC), com condenação do autor ao pagamento das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade. O recurso de apelação foi interposto pelo autor, pugnando pela reforma do decisum. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recursal envolve: (i) a preliminar de ausência de impugnação específica (princípio da dialeticidade); (ii) a correção do valor da causa; (iii) a verificação da responsabilidade civil da instituição financeira por transações supostamente fraudulentas; (iv) a possibilidade de reconhecimento de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade objetiva do banco. III. Razões de decidir 3. Preliminar rejeitada, porquanto as razões recursais enfrentam os fundamentos da sentença, atendendo ao princípio da dialeticidade. 4. Retificação do valor da causa determinada de ofício, para abranger tanto o pedido indenizatório (R\$ 20.000,00) quanto a declaração de inexigibilidade do empréstimo (R\$ 18.587,00), totalizando R\$ 38.587,00, em observância ao art. 292, II e V, § 3º do CPC. 5. Mérito. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do CDC e da Súmula 479

do STJ, restrita a hipóteses de fortuito interno. 6. No caso concreto, o autor não apresentou início de prova idôneo quanto à alegada fraude, inexistindo registro de boletim de ocorrência, prova da comunicação imediata ao banco ou elementos que demonstrem falha na segurança do serviço. 7. A realização de transações por meio de senha pessoal e token possuem presunção de regularidade. Ausente indício de vulnerabilidade do sistema bancário, não há como imputar responsabilidade ao réu. 8. O estorno de um segundo empréstimo, isoladamente, não comprova a ocorrência de falha sistêmica ou fortuito interno em relação às operações pretéritas. 9. Inexistência de nexo causal entre a atividade bancária e o resultado danoso, configurando fortuito externo (art. 14, § 3º, II, CDC). 10. Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, conforme art. 85, §§ 2º e 11, CPC, e Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ. IV. Dispositivo e tese 11. Recurso desprovido com retificação do valor da causa determinada de ofício. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no CDC e consolidada pela Súmula 479 do STJ, limita-se às hipóteses de fortuito interno. 2. A utilização de senha e token pessoais, sem início de prova de vulnerabilidade do sistema bancário ou falha na prestação do serviço, afasta a responsabilidade civil da instituição financeira." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC, arts. 292, II, V e § 3º, 85, §§ 2º e 11, 487, I; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059. (TJSP; Apelação Cível 1034548-34.2024.8.26.0506; Relator Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão

*Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025;
Data de Registro: 30/09/2025)*

E ainda:

Declaratória de inexigibilidade e indenização – Danos materiais e morais – Empréstimo em conta corrente e transferência de valores via 'pix'– 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) da questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela titular da conta que explicita assunção de risco – Execução de procedimentos em aplicativo bancário, em atendimento a instruções de terceiros – Transações realizadas por meio de aparelho eletrônico habilitado junto ao banco, e com utilização das credenciais do cliente e fatores de segurança (login, senha/token) – Fato incontroverso – Inobservância do dever de cautela pela 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso do réu provido, e negado provimento ao recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1012014-10.2024.8.26.0664; Relator Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025)

Por fim, reformada a sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, impõe-se a inversão do ônus da sucumbência, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, condenando-se a apelada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do banco apelante.

Observo, contudo, que a recorrida é beneficiária da justiça gratuita, razão pela qual a execução da verba sucumbencial ficará suspensa pelo prazo de cinco anos, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A para reformar integralmente a sentença recorrida, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Inverto o ônus da sucumbência e condeno o apelado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade prevista no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, em razão da concessão do benefício da justiça gratuita.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado.

Para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator