



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011834-66.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSE TEIXEIRA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52884

APELAÇÃO Nº 1011834-66.2025.8.26.0564

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: JOSE TEIXEIRA DA COSTA

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO – 7ª VARA CÍVEL

JUIZ: FERNANDO DE OLIVEIRA DOMINGUES LADEIRA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Operações bancárias contestadas pelo correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Autor que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar previamente a informação dada por telefone, quanto à realização da operação. Data da contratação dos empréstimos consignados que diferem da data indicada pelo autor de quando recebeu o contato de suposto atendente da instituição bancária. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. **RECURSO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 787/791, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais da ação declaratória de nulidade de empréstimo consignado c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por **JOSE TEIXEIRA DA COSTA** em face do **BANCO BRADESCO S/A**, para “a *DECLARAR a inexigibilidade dos contratos e para condenar a requerida no*



pagamento de danos materiais consistente na devolução em dobro de todo o valor debitado do benefício do autor com juros e correção a cada débito e danos morais no valor de R\$ 40.000,00 corrigidos conforme súmula 362 do STJ, e com juros moratórios da citação". Diante da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 794/809) sustentando, em síntese, a regularidade da contratação dos empréstimos consignados, vez que firmado por meio eletrônico com confirmação de senha e *token* do apelado, bem como o valor contratado foi disponibilizado ao autor. Ainda, houve culpa exclusiva da vítima ao fornecer seus dados sensíveis a pessoa terceira e estranha à lide, por meio de uma ligação da suposta central de atendimento do réu. O apelante não contribuiu para a fraude perpetrada, a ensejar na ausência do dever de indenizar a vítima pelos danos materiais e morais sofridos. O autor agiu com negligência e não observou as informações de segurança passadas aos consumidores pela instituição financeira. Requer, assim, a reforma da r. sentença e a improcedência dos pedidos.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 825/832.

É o relatório.

O recurso do réu comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade dos descontos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizados pelo réu no benefício previdenciário do autor, em detrimento dos contratos de empréstimo consignado de números 0123505524857, 0123505322197 e 0123505107783, com data de inclusão em 15/07/2024 e 17/07/2024 (fl. 20).

Narra o autor que em 26/07/2024 recebeu uma ligação fraudulenta sobre a clonagem de seu cartão de crédito e a necessidade de realizar o bloqueio, pois os descontos já estavam ocorrendo na conta do apelado. Ainda, o autor foi informado de que um novo cartão seria entregue em sua residência. Após a realização dos trâmites, em nova ligação, o terceiro desconhecido confirmou se o valor havia sido depositado em sua conta, o que ocorreu, contudo, dois dias após o contato, o dinheiro foi transferido para terceiros.

A parte autora então compareceu à agência bancária, pois o novo cartão não foi entregue e tomou conhecimento da realização dos empréstimos consignados.

O autor acostou aos autos o extrato de seu benefício previdenciário (fls. 20/31), os extratos bancários no mês de julho de 2024 (fls. 32/36) e o boletim de ocorrência registrado apenas em 29/07/2024 (fls. 37/40).

Pois bem.

É certo que a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor não tem aplicação automática, ficando sua observância condicionada à existência de verossimilhança das alegações do consumidor, pois o inciso VIII do



dispositivo supra não retira a obrigação da autora de provar o fato constitutivo do seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I do Código de Processo Civil, não se podendo exigir da parte contrária o ônus da prova de fato negativo.

Ademais, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, não há elementos suficientes para comprovar a inexigibilidade do débito, tendo em vista que a contratação dos empréstimos consignados foi realizada por meio de eletrônico, com ativação via *token* (fls. 255/259), pelo próprio consumidor por meio da orientação de terceiros, não ensejando suspeita por parte da instituição financeira.

Ainda, nota-se que a inclusão dos empréstimos consignados no benefício previdenciário do autor ocorreu em 15/07/2024 e 17/07/2024 (fl. 20), quando da assinatura dos contratos de empréstimo consignado (fls. 227/241) sendo que o autor alega ter recebido o contato de terceiros em 26/07/2024 (fl. 02), ou seja, em data bem posterior ao da contratação. Inclusive, dos acessos realizados pelo autor ao *internet banking* da instituição financeira (fl. 255/259), na data de 12/07/2024 já houve simulação de solicitação de consignados, com a exibição dos dados da proposta e aceite do autor via *mobile*



token (fl. 256).

Ademais, o autor não apresentou nos autos nenhum elemento que pudesse ser utilizado na identificação do suposto atendente do réu, tampouco o número de telefone utilizado para o contato.

Sendo assim, não há como imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que a instituição financeira não tem qualquer ingerência sobre a ação de supostos criminosos e não têm meios de impedir a prática de delitos dessa natureza.

O papel da instituição, em relação a isso, consiste mesmo em divulgar a existência desse tipo de artifício e de alertar seus clientes para que não sejam ludibriados, e não propriamente combater esse tipo de fraude, já que ele ocorre fora de seu ambiente de atuação.

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir que fraudadores se passem por seus funcionários ou a utilização de mecanismos que mascaram números de telefone.

Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do próprio autor, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos



do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor¹.

Nesse sentido é o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.

2. Recurso especial não provido. (REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025.)

A respeito do tema, também já se manifestou este E. Tribunal de Justiça:

¹ “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. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUTOR QUE REALIZOU OS PROCEDIMENTOS SOLICITADOS PELO FRAUDADOR NO CAIXA ELETRÔNICO, E ASSIM ACABOU LIBERANDO O DISPOSITIVO MÓVEL QUE VEIO A SER UTILIZADO PARA EFETUAR AS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. POSTERIOR PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE LIMITES DE MOVIMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIROS. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. INOCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO, UMA VEZ QUE O BANCO NÃO TEVE QUALQUER PARTICIPAÇÃO OU INGERÊNCIA NA FRAUDE RELATADA. SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, CDC). - PROVIDO O RECURSO DO RÉU. - PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DO AUTOR”. (Apelação Cível 1008358-78.2021.8.26.0590; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022).

No caso dos autos, verificada a colaboração do autor na ocorrência da fraude e a ausência de comunicação tempestiva ao banco, afasta-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em razão da inexistência de nexo causal entre sua conduta e o evento danoso.

Ainda que as instituições financeiras devam aparelhar-se de mecanismos de segurança, tal obrigação não possui caráter absoluto, especialmente quando o correntista contribui para a concretização do golpe e deixa de informar prontamente à instituição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, não há que se imputar ao réu a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, pois em nada contribuíram para a sua ocorrência, sendo indevido os pedidos declaratórios e indenizatórios pretendidos.

Destarte, a r. sentença comporta reforma para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Diante da inversão do julgamento, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida (fl. 48).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ

Relator