



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000331852

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014795-32.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante ELODY APARECIDA BONORA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, OLONAN CRED ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA, QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. e BANCO INTER SA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VIII (DP2) 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), DANIEL ISSLER E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 602/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)
Apelação Cível nº 1014795-32.2025.8.26.0482 - processo digital
Apte: Elody Aparecida Bonora Silva.
Apdo(a): Banco Bradesco S/A e outros.
Comarca: Presidente Prudente – 2ª Vara Cível
Juíza de 1º Grau: Dra. Aline Sugahara Bertaco**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame - 1. Apelação contra sentença que julgou improcedente ação anulatória de empréstimo e declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, em face de Banco Bradesco S.A., Banco Inter S.A., Olonan Cred Assessoria Financeira Ltda e Qi Sociedade de Crédito S.A. A autora alega ter sido vítima de fraude bancária, com crédito indevido em sua conta e posterior desconto em benefício previdenciário. II. Questão em Discussão - 2. A questão em discussão consiste em: (i) definir se houve falha de segurança das instituições financeiras, caracterizando sua responsabilidade; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus; (iii) verificar a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de

Dados. III. Razões de Decidir - 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme o CDC, não se aplica quando há culpa exclusiva do consumidor, rompendo o nexo causal. 4. A fraude decorreu de fortuito externo, com fornecimento voluntário de credenciais pela consumidora, afastando a responsabilidade das instituições financeiras. Não houve falha no dever de segurança, na prestação dos respectivos serviços bancários. IV. Dispositivo e Tese - 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes somente se configura quando demonstrada falha de segurança no serviço. 2. Na ausência de prova de falha do serviço bancário e havendo demonstração de que a consumidora forneceu voluntariamente seus dados, aplica-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Legislação Citada: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível 1005775-91.2025.8.26.0037; Relator: Swarai Cervone de Oliveira; j. 03/03/2026. TJSP; Apelação Cível 1002171-15.2025.8.26.0590; Relator: Ricardo Hoffmann; j. 03/03/2026.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora Elody Aparecida Bonora Silva contra r. sentença de fls. 259/269, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação anulatória de empréstimo e declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito por ela ajuizada em face do Banco Bradesco S.A., Banco Inter S.A., Olonan Cred Assessoria Financeira Ltda e Qi Sociedade de Crédito S.A..

Inconformada, a parte autora recorreu, alegando que a r. sentença, em síntese, (i) errou na valoração da prova e na interpretação do regime jurídico aplicável às relações ao desconsiderar a vulnerabilidade técnica da autora, pessoa idosa; (ii) não considerou a falha no tratamento de seus dados sensíveis, violando o dever de segurança previsto na LGPD; e (iii) necessidade do reconhecimento do dano moral. Pugna pela reforma integral da sentença.

Os apelados apresentaram contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 294/319, 326/334 e 335/350).

Os autos foram remetidos para julgamento virtual, por ausência de oposição.

É o relatório.

Estando em ordem os autos e feito o juízo de admissibilidade, o recurso foi processado e está em condições de julgamento.

De saída, cumpre destacar que se trata de típica relação de consumo, atraindo a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, dada a hipossuficiência técnica da apelante diante da instituição financeira. E, como é sabido, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

Segundo a autora, foi vítima de uma fraude bancária, visto que, em 22/05/2025, foi creditado em sua conta o valor de R\$ 20.214,85, referente a empréstimo consignado, do qual nega a contratação. Neste mesmo dia, recebeu uma ligação, na qual a pessoa de nome Janaína, passando-se por funcionária do banco, orientou-a devolver o valor creditado. Para isso, a autora realizou a devolução, mediante dois PIX, ambos no valor de R\$ 9.999,99 para terceiro estranho aos autos, quais sejam, Janaína dos Santos e Olonan Cred Assessoria Financeira Ltda. Em 04/07/2025, a autora constatou que havia desconto em seu benefício previdenciário no valor de R\$ 531,29, referente ao empréstimo consignado. Foi lavrado o Boletim de Ocorrência (fls. 30/31). Sustenta que o sistema bancário é frágil, o que colabora com a ação de estelionatários que se aproveitam de pessoas vulneráveis.

Os réus, com exceção de Olonan Cred Assessoria Financeira Ltda, contestaram a ação.

Em síntese, alegaram preliminarmente a ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação de serviços e culpa exclusiva da autora. A requerida QI Sociedade de Crédito Direto sustentou, em sede preliminar, a ilegitimidade passiva, uma vez que promoveu a cessão integral do crédito objeto do contrato em discussão para Artico Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios e a ausência nos autos de documentos comprobatórios da fraude. Outrossim, juntou na referida peça elementos que comprovariam que a contratação do empréstimo foi efetuada mediante assinatura eletrônica, com data e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hora, geolocalização, ID do device, IP / porta, dispositivo utilizado, foto para identificação biométrica – fls. 196/221.

No caso dos autos, a autora nega a contratação do empréstimo de nº 0168493423/EAB, no valor de R\$ 20.214,85.

A sentença de primeiro grau entendeu tratar-se de fortuito externo, não revelando falha na prestação de serviços das instituições financeiras, julgando improcedente os pedidos formulados pela autora.

Pois bem.

Conforme asseverado na r. sentença, a autora foi vítima de golpe perpetrado por terceiros. A corré QI Sociedade de Crédito juntou aos autos documentos indicativos da participação da autora na contratação do referido empréstimo, os quais não foram refutados de forma tecnicamente idônea pela autora. Dos autos é possível aferir que a autora teria passado todas as informações necessárias aos golpistas e, ainda, realizou duas transferências via PIX em favor dos estelionatários, sendo uma delas destinada à corré Olonan Cred Assessoria Financeira Ltda., que não contestou a ação e é revel.

Registre-se, ademais, que a coerência lógica do decisum exige a explicitação de como o empréstimo consignado foi formalmente constituído a ponto de gerar depósito na conta da autora e, posteriormente, descontos em seu benefício previdenciário. Tal exigência, contudo, restou satisfeita pelos documentos juntados pela corré QI Sociedade de Crédito Direto, os quais demonstram a cadeia de formação do negócio jurídico - identificando quem celebrou o contrato, por qual meio, com quais credenciais e com quais evidências técnicas (logs de autenticação, biometria facial, trilhas de IP/porta, device ID, geolocalização e trilhas de auditoria do correspondente bancário) - , permitindo atribuir a manifestação de vontade à parte consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante disso, restou demonstrada a validade da contratação, sobretudo porque o desconto em benefício previdenciário pressupõe vínculo contratual válido e identificado com a instituição financeira.

Ressalte-se que, à luz da inversão do ônus da prova, incumbia às instituições financeiras demonstrar a autenticidade e regularidade da contratação.

Tal ônus foi satisfeito pela corré QI Sociedade de Crédito Direto, que juntou aos autos documentação técnica robusta, composta por logs de autenticação, biometria facial, trilhas de IP/porta, device ID, geolocalização e trilhas de auditoria do correspondente bancário.

Quanto às demais requeridas - Banco Bradesco S.A. e Banco Inter S.A. - , sua responsabilidade não decorre da contratação do empréstimo em si, mas de eventual falha na recepção das transferências via PIX realizadas em suas plataformas.

Como não se identificou falha de segurança em tais transferências - efetuadas com as credenciais da própria autora, após instruções recebidas de terceiro estelionatário - , também em relação a elas se afasta a responsabilidade, configurado o fortuito externo nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Também é certo que sequer foi aventada falha das instituições no procedimento de abertura das contas receptoras dos créditos.

As instituições financeiras, como fornecedoras de serviços, respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC, ressalvadas as hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas no § 3º do mesmo dispositivo.

Quanto à Súmula 479 do STJ: “As

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, é indispensável delimitar sua pertinência ao caso concreto. O enunciado estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de ‘fortuito interno’ - isto é, fraudes e delitos inerentes ao risco da atividade bancária, como falhas de segurança do sistema, fraudes sistêmicas, vazamento de dados ou transações não reconhecidas praticadas sem a colaboração do consumidor.

No caso dos autos, todavia, a moldura fática delineada aponta para ‘fortuito externo’, porquanto o evento danoso decorreu de ardil de terceiro, com fornecimento voluntário de credenciais pela consumidora, circunstância que rompe o nexos causal nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Nessa medida, convém explicitar que a Súmula 479 não se aplica porque não restou demonstrado defeito do serviço ou risco inerente ao sistema bancário, mas sim fato exclusivo de terceiro aliado à conduta da vítima, o que afasta a responsabilidade do fornecedor.

Assim, da análise do extrato da conta da apelante da Caixa Econômica Federal (fls. 39), verifica-se que o crédito da operação contestada foi efetuado em 22/05/2025 e, no mesmo dia, foram transferidos os valores, mediante PIX, para as contas de Janaína dos Santos e de Olonan Cred, respectivamente, no Banco Inter e Banco Bradesco S.A.

Merece ser ressaltado que instituição financeira que recebeu os comandos e efetuou as transferências via Pix, a CEF, não figurou no polo passivo da demanda, de modo que sequer foi posta a questão em torno da regularidade das ordens diante de perfil de movimentação da autora apelante.

Ainda que o depósito inicial decorra de

operação bancária, o dano efetivo alegado - perda patrimonial por transferências instantâneas - resultou de instruções recebidas de terceiro e do fornecimento voluntário de credenciais, rompendo o nexo causal com a prestação do serviço bancário.

No caso em análise, configurou-se hipótese de fortuito externo.

Nesse sentido:

Apelação. Contratos bancários. Declaratória. Inexistência de débitos oriundos de empréstimos e transferências bancárias. 1. Alegação da autora no sentido de ter sido vítima de golpe conhecido como "falsa central de atendimento". Pedido de nulidade dos contratos, devolução dos valores e indenização por danos morais. 2. Sentença de improcedência, fundamentando a decisão na culpa exclusiva da apelante, que forneceu voluntariamente seus dados bancários ao fraudador. 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme o artigo 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, não se aplica quando há culpa exclusiva do consumidor, que rompe o nexo causal. 4. A conduta da apelante em fornecer suas credenciais de acesso a terceiros constitui o elemento causal primário para as operações financeiras questionadas e demonstra não haver ocorrido falha na prestação do serviço pelo Banco. 5. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1005775-91.2025.8.26.0037; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2026; Data de Registro: 03/03/2026)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO – GOLPE – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS – RESPONSABILIDADE CIVIL – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS – FORTUITO EXTERNO – INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA- RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto pela parte autora contra sentença que julgou improcedente a ação, extinguindo o processo com resolução de mérito. A autora alegou ter sido vítima de golpe por terceiros que se passaram por funcionários do AME de Praia Grande, contratando fraudulentamente dois empréstimos em seu nome, totalizando R\$ 55.709,15. Sustenta falha na prestação de serviços do banco por não adotar medidas de segurança adequadas e pleiteia indenização por danos morais e reprodução de indébito. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em: (i) definir se a fraude correu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetivamente; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus. (iii) verificar se é cabível a restituição dos valores debitados e/ou a condenação ao pagamento de indenização por danos morais III. Razões de Decidir O Código de Defesa do Consumidor impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. A análise do caso demonstrou que não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, pois a fraude decorreu de fortuito externo, praticado por estelionatários que obtiveram o celular e os dados pessoais da autora mediante engodo, possibilitando a contratação dos empréstimos por meio do uso regular de suas próprias credenciais. Como não existe prova de vazamento de dados, nem de defeito no sistema bancário, mas sim atuação voluntária da consumidora ao fornecer informações sensíveis aos golpistas, configurou-se hipótese de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, o que rompe o nexo de causalidade indispensável à responsabilização civil. Diante disso, não há fundamento para restituição dos valores ou repetição do indébito, já que as transações foram autorizadas com a senha pessoal da autora, nem para indenização por danos morais, pois ausente ato ilícito imputável ao banco. IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes somente se configura quando demonstrada falha de segurança no serviço ou vazamento de dados sigilosos dos consumidores. 2. Na ausência de prova de falha do serviço bancário e havendo demonstração de que a consumidora forneceu voluntariamente seus dados e autorizou as operações por meio de suas próprias credenciais, aplica-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(culpa exclusiva da vítima e de terceiros). Legislação Citada: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; j. 17/10/2025; TJSP; Apelação Cível 1010543-26.2024.8.26.0286; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; j. 25/11/2025.

(TJSP; Apelação Cível 1002171-15.2025.8.26.0590; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2026; Data de Registro: 03/03/2026)

No que tange à alegada violação à Lei Geral de Proteção de Dados, não assiste razão à apelante. Nos termos dos arts. 42 e 46 da LGPD, a responsabilidade do controlador ou operador pressupõe tratamento irregular de dados pessoais ou falha nas medidas de segurança adotadas para protegê-los.

No caso dos autos, não há qualquer indício de incidente de segurança, vazamento de dados ou tratamento irregular imputável às requeridas. A fraude decorreu do compartilhamento voluntário de credenciais e informações sensíveis pela própria consumidora a terceiros estelionatários, circunstância que rompe o nexo de causalidade entre eventual conduta das instituições financeiras e o dano sofrido.

Assim, ausente a demonstração de falha no dever de segurança previsto no art. 46 da LGPD, não há como responsabilizar as requeridas com fundamento na legislação protetiva de dados.

Destarte, não se pode imputar às requeridas responsabilidade por prejuízos cuja origem remonta à conduta da autora e à atuação de terceiros estelionatários.

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios fixados na sentença de 10% para 12% sobre o valor atualizado da causa, em favor dos apelados, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, ressalvada a suspensão de sua exigibilidade, caso a apelante seja beneficiária da gratuidade da justiça, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao questionamento, fica expressamente declarada a inexistência de violação a todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais evocadas, em conformidade com o preconizado nas Súmulas 282 do E. STF e Súmula 211 do E. STJ.

Na hipótese de interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que 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.

Pelo exposto, **nego provimento** ao recurso.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator