



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101944

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019064-09.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado HENRIQUE BATISTA CANDIDO DUARTE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

ACHILE ALESINA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 40206
COMARCA: São Paulo – Foro Regional de Pinheiros - 3ª Vara Cível
APTE.: Banco Bradesco S/A
APDO: Henrique Batista Candido Duarte

Ementa: Direito do consumidor e bancário. Apelação cível. Golpe da falsa central de atendimento. Transferências realizadas pelo próprio correntista. Culpa exclusiva da vítima. Reforma da sentença. Recurso provido.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória e indenizatória, anulando contratos de empréstimo e transferências via Pix, com restituição de valores e condenação por dano moral, sob alegação de fraude decorrente do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por prejuízos suportados pelo consumidor quando as operações bancárias foram realizadas pelo próprio correntista, mediante uso regular de senha e validações, sob orientação de terceiro fraudador.

III. Razões de decidir

3. Embora a relação seja de consumo, a inversão do ônus da prova não é automática e depende da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica, o que não se evidenciou no caso concreto.

4. As provas carreadas aos autos revelam que as transferências via Pix e as operações de crédito foram realizadas diretamente pelo autor, de forma reiterada, em favor de pessoas físicas distintas, sem demonstração de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

5. Não houve comprovação de que as operações destoassem do perfil de consumo do correntista,

tampouco indícios de vazamento de dados ou de fortuito interno imputável ao banco.

6. Configurada a culpa exclusiva da vítima, que seguiu orientações de terceiro desconhecido, incide a excluyente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

7. A fragilidade do conjunto probatório impede a imputação de responsabilidade objetiva à instituição financeira, sendo insuficientes meras alegações desacompanhadas de elementos mínimos de convicção.

8. Alteração da disciplina da sucumbência.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso provido.

Tese de julgamento:

“Não responde a instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de transferências e contratações realizadas pelo próprio correntista, mediante uso regular de credenciais pessoais, quando ausente prova de falha de segurança ou de fortuito interno, configurada a culpa exclusiva da vítima.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 355, I, e 373, I e II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479 (inaplicabilidade no caso concreto); TJSP, Apelações Cíveis 1011424-18.2023.8.26.0066 e 1023541-79.2023.8.26.0506.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 239/242, integrada pela fl. 287, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Paulo Baccarat Filho, que julgou procedentes os pedidos deduzidos em ação declaratória e indenizatória ajuizada pelo apelado em face do banco apelante. Recorre o réu trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento. Autos regularmente processado e respondidos às fls. 290/302.

Foram interpostos dois idênticos recursos de apelação pelo réu, de fls. 248/263 e 266/281, de modo que o recurso aqui a ser analisado será o primeiro, de fls. 248/263.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória e indenizatória proposta por Henrique Batista Candido Duarte em face de Banco Bradesco S/A.

Narra e informa o autor, na inicial, ter recebido em 30/10/2024 uma mensagem de número 28472 solicitando confirmação de uma compra de R\$ 8.828,76 na loja FastShop.

De imediato, o autor digitou a opção “cancelar” e telefonou para o número fornecido na mensagem.

O suposto representante tinha em mãos os seus dados pessoais, passando credibilidade no telefonema.

Foi orientado a verificar a existência de outras possíveis irregularidades em sua conta bancária e teve conhecimento da realização de 02 (dois) empréstimos nos valores de R\$ 44.017,17 e de R\$ 9.960,00, todos firmados em 30/10/2025.

Desesperado o autor, o suposto funcionário lhe enviou *QR Code* para interromper as transações agendadas, sendo cumpridas as orientações ao efetuar as 04 (quatro) transferências, via Pix, no total de R\$ 59.978,55.

Somente depois é que teve ciência de que caiu em golpe, o que lhe acarretou no prejuízo de R\$ 113.955,72.

Requer, assim, a concessão de liminar para suspender a

exigibilidade dos valores e, ao final, a procedência do pedido declarar a declaração de inexistência das demais transações, além de restituição de valores e indenização por danos morais em R\$ 10.000,00.

Tutela antecipada deferida (fls. 37).

Validamente citado, o banco réu ofertou a contestação, de fls. 45/57, alegando que todo o narrado foi realizado pelo autor, mediante validação do *token* e senha pessoal. Que a culpa é exclusiva da parte autora. Pugna pelo decreto de improcedência dos pedidos.

Réplica (fls. 193/200).

Nos moldes do art. 355, I do CPC, sobreveio a r. sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar anulados os mútuos e as transferências de valores indicados pelo autor e condenar o réu na obrigação de efetivar à reposição das partes no estado anterior, isso mediante a eliminação tanto dos valores indevidamente debitados da conta-corrente quanto de eventuais encargos que as operações financeiras possam ter gerado, sob pena de o inadimplemento importar no vencimento de multa diária no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), limitada ao valor dos lançamentos tidos por ilícitos. Condenou o réu, outrossim, ao pagamento de indenização do dano moral de R\$10.000,00.

O autor opôs embargos de declaração (fls. 246/247) que restaram rejeitados em decisão integrativa de fls. 287.

Recorre o banco réu.

É a síntese do necessário.

Preservado o posicionamento do i. juiz sentenciante, a razão está com o banco réu.

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que o autor alegou foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

De proêmio, insta ressaltar que apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de

forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

“A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).

Pois bem.

Inicialmente, esse Relator entende pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem a parte autora, sendo frágeis.

Na presente hipótese, o autor afirma ter recebido, em 30/10/2024, mensagem de compra que desconhecia, o que culminou no famigerado golpe da falsa central de atendimento.

Para instruir a inicial, o apelado encartou: captura de tela com a mensagem de compra não autorizada com indicação de número de telefone (fl. 20), conversas via whatsapp (fls. 21/25), extrato bancário com a informação de realização de dois contratos de empréstimos (fl. 26), comprovante de pix em favor de beneficiária Gabriela Cortez, no valor de R\$ 19.741,84 (fl. 27), comprovante de pix em favor de beneficiária Vivian Cristina Dias, no valor de R\$ 18.241,94 (fl. 28), comprovante de pix em favor de beneficiário Samuel Santos Mendonça, no valor de R\$ 15.993,39 (fl. 29), comprovante de pix em favor de beneficiário Samuel Santos Mendonça no valor de R\$ 6.001,38 (fl. 30).

Não é crível que o autor tenha feito 04 (quatro) Pix sucessivos e à noite (horários diferentes) em favor de distintas pessoas

físicas sem conferir os nomes dos beneficiários.

Fosse uma vez, seria razoável e justificável. Mas reiterar o mesmo erro por mais três oportunidades e em favor de distintas pessoas físicas beira a imprudência do consumidor.

Se isso não bastasse, o autor não encartou extratos bancários dos meses anteriores ao fatídico dia a fim de apurar se os gastos impugnados realmente fogem do perfil do consumidor.

Nada encartou e nada foi alegado a respeito.

Um detalhe é muito relevante: o banco réu encartou com a contestação os extratos bancários de fls. 98/99 que informam transações exorbitantes: recebimento de transferência, via Pix, de R\$ 20.000,00 em 22/10/2024 (antes da data do infortúnio), gastos com cartão de crédito em R\$ 6.639,35 em 15/10/2024, gastos com cartão de crédito em R\$ 9.728,76 em 22/10/2024.

É preciso análise de todas as provas como um todo ou, como dito antes, a ausência delas.

A questão aqui difere muito das que normalmente chegam a esta Relatoria, pois o argumento comum é ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento.

Nesse caso deve ser admitida a responsabilidade do réu já que se trata de falha de segurança.

Contudo, a narrativa do autor não foi essa.

Ao contrário, admitiu expressamente que ele mesmo realizou as transferências, sob comando de terceiro desconhecido, para a conta de outras três pessoas também desconhecidas.

E ainda: sendo uma operação de crédito, deveria ser demonstrado que destoava do perfil de consumo, mas isso sequer foi cogitado.

Nada foi trazido aos autos, como antes dito.

Não bastasse, a experiência demonstra que golpes desse tipo, como em todos os demais envolvendo instituições financeiras, são concretizados com operações em quantias padronizadas, sendo extremamente fácil distinguir uma fraude de uma operação legítima.

Isso não ocorre neste caso, já que as operações apresentam quantias tão específicas e completamente destoantes daquilo que é a praxe em golpes bancários.

Não se desconhece que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos ilícitos ocorridos no âmbito de sua atuação, sobretudo porque configura risco da atividade.

Mas como alhures dito, é um caso excepcional.

Além disso, o autor, quando intimado a especificar provas, optou pelo imediato julgamento antecipado da lide (fl. 236/238).

Não basta, não é suficiente.

Sabido, ainda, que o ônus de provar os fatos desconstitutivos é do réu, nos termos do art. 373, inciso II do CPC.

Assim, é imperativo que os elementos existentes nos autos corroborem minimamente a narrativa dos fatos realizada na inicial, até porque a eventual dúvida deve ser resolvida em favor da parte vulnerável, conforme as normas e princípios que regem o CDC.

Não é possível decidir uma ação apenas com base em teses jurídicas se os elementos de convicção existentes nos autos contrariam a orientação fixada nessas mesmas teses.

Meras alegações.

Os fatos narrados pelo autor não encontraram qualquer corroboração nos elementos de prova carreados por ele mesmo para instruir a inicial.

Em suma, as provas encartadas pelo apelado são frágeis e insuficientes a ponto de simplesmente imputar a responsabilidade objetiva

ao réu.

Enfim, a narrativa da apelada em conjunto com os fatos descritos não é coerente.

Não se pode - sem indícios concretos - simplesmente imputar responsabilidade objetiva ao banco réu, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC.

Nesse sentido:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016).

Em casos similares, “mutatis mutandis”:

“APELAÇÃO DO AUTOR SERVIÇOS BANCÁRIOS "Golpe da Falsa Central Telefônica" Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica Ausência de prova, sequer indício, de que o número de telefone indicado pelo autor corresponde à chamada recebida A mando do golpista, sob a premissa de bloquear empréstimo consignado contratado em seu nome, o autor instalou aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu celular Superveniência de transações bancárias não reconhecidas Vazamento de dados incorrente Culpa exclusiva da vítima a arrear a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) PRECEDENTES DESTA E. TJSP Ofensa moral, à míngua de conduta ilícita do réu, não configurada Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011424-18.2023.8.26.0066; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Excludente de responsabilidade constatada Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima Sentença mantida Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Recurso provido.

Tendo em vista o provimento do recurso do réu, a disciplina da sucumbência há de ser alterada.

Sai o autor condenado ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa.

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator