



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000119001

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020191-27.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante FRANCISCA MONTEIRO SENHORINHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1020191-27.2025.8.26.0405
Apelante: Francisca Monteiro Senhorinho
Apelado: Banco Bradesco S/A e outro
Foro e vara de origem: Foro de Osasco/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX E PAGAMENTO DE BOLETO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. AUSÊNCIA DE APRECIÇÃO PELO JUÍZO DE ORIGEM. CERCEAMENTO DE DEFESA. ANULAÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta em ação de cobrança de quantia certa cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora alega ter sido vítima de golpe de engenharia social, com realização de transferências e pagamento de boleto a contas fraudulentas mantidas por instituições financeiras réis, tendo a sentença julgado improcedentes os pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a ausência de apreciação do pedido de inversão do ônus da prova, formulado pela consumidora, impõe a anulação da sentença para reabertura da fase instrutória.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC é regra de instrução e deve ser decidida antes do julgamento do mérito.

4. A consumidora não possui meios para comprovar a adoção, pelos bancos, de medidas de segurança relativas ao bloqueio via PIX MED e à regularidade da abertura das contas fraudulentas.

5. A ausência de apreciação do pedido de inversão do ônus probatório configura cerceamento de defesa, impondo a anulação da sentença.

6. Os requeridos devem ser intimados para exibir provas de que receberam o pedido do autor de bloqueio da transferência e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED, e que procedam à quebra do sigilo bancário das pessoas que receberam a transferência e apresentem todos os documentos apresentados pelos criminosos quando da abertura da conta bancária. Se não apresentarem tais documentos ou se eles comprovarem que não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará caracterizada a falha na prestação do serviço.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido para anular a sentença, com determinação.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CPC/2015, arts. 373, §1º, e 1.013, §3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.286.273/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 08.06.2021; STJ, AgInt no AREsp nº 2.423.928/BA, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 04.03.2024; STJ, Súmula nº 479.

Francisca Monteiro Senhorinho ingressou com ação de obrigação de restituir quantia certa cumulada com indenização por danos morais e materiais em face de Instituição de Pagamento 99 Pay e Banco Bradesco S.A., alegando, em síntese, ter sido vítima de golpe de engenharia social, conhecido como “golpe do falso advogado”, no qual estelionatários, utilizando-se de informações detalhadas sobre processo judicial de seu interesse, fizeram-se passar por sua advogada e a induziram a efetuar transferência bancária de R\$ 29.999,00 e pagamento de boleto de R\$ 1.980,00, totalizando R\$ 31.979,00. Alegou que as operações foram destinadas a contas fraudulentas mantidas junto aos réus, abertas e administradas sem os controles de segurança exigidos pelas normas do Banco Central. Argumentou que houve falha grave dos bancos na abertura e monitoramento das contas utilizadas para ilícitos, possibilitando que criminosos as utilizassem para perpetuar fraudes. Requereu a restituição integral do valor relativo às transações fraudulentas, bem como compensação por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos sob os fundamentos, em suma, de que houve culpa exclusiva da vítima e que não foi comprovada a existência de falha na prestação dos serviços dos requeridos (fls. 239/248).

A autora interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que sejam acolhidos os seus pedidos iniciais, argumentando, em suma, que os requeridos não apresentaram provas de que exigiram documentos na abertura de contas pelo golpista nem comprovaram ter realizado o bloqueio PIX-MED (fls. 260/279).

É o relatório.

Há na petição inicial um requerimento de inversão do ônus probatório que não foi devidamente apreciado e que é crucial para a análise do mérito.

A autora alegou em sua petição inicial que noticiou a seu banco o golpe e pediu o bloqueio da transferência assim que percebeu ter sido vítima de crime, mas os bancos requeridos não adotaram providências imediatas para tentar bloquear ou reaver os valores. É evidente que a autora não tem condições de comprovar isto, como consumidora. Assim, há que se inverter o ônus probatório e determinar que os bancos requeridos apresentem provas de que receberam tal pedido e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED (mecanismo especial de devolução), nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, §1º, do CPC. Se não o fizeram, deverá ser reconhecida a falha na prestação dos seus serviços, a legitimar a responsabilização dos bancos ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais pelo ocorrido.

É possível também que tenha havido falha de segurança dos requeridos 99PAY e BRADESCO S/A ao terem permitido que o falsário abrisse conta bancária para fins de aplicação de golpes, sem fazer uma verificação mínima da identidade do cliente, em ofensa à Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central. Assim, há que se inverter o ônus probatório e determinar que os bancos quebrem o sigilo bancário das pessoas que receberam a transferência e apresentem todos os documentos apresentados pelos criminosos quando da abertura da conta bancária. Se não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará caracterizada a falha na prestação do serviço. Neste sentido:

“AÇÃO DE REGRESSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DIREITO DE REGRESSO. BOLETO ADULTERADO. CORRESPONSABILIDADE DA EMPRESA INTERMEDIADORA. Ação

regressiva promovida pela instituição financeira em face da empresa ré. Participação da ré na cadeia da fraude sofrida pela cliente do banco autor. Falha de segurança que ocorreu no recebimento do pagamento por meio de sistema virtual. A ré (fintech de pagamentos e subordinada às normas do BACEN) permitiu abertura de conta sem cautelas necessárias na identificação do cliente (fraudador). O golpe também terminou bem-sucedido, porque a ré permitiu a abertura de conta de recebimento sem conferências necessárias sobre real destinatário. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Incidência da Súmula 479/STJ. Precedentes desta C. Turma Julgadora em processos envolvendo as mesmas partes. Ré que deve arcar com metade do valor pretendido pelo banco autor, já que corresponsável. Ação julgada parcialmente procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1014206-03.2022.8.26.0011; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)

“Recurso inominado – Golpe do pix – Estelionatário que clonou o celular da irmã do autor e pediu dinheiro emprestado, concretizando-se a transferência – Sentença de improcedência que deve ser reformada – Ré mantenedora da conta corrente da beneficiária da operação que não trouxe aos autos qualquer comprovação de regularidade e conferência de documentos de identidade da correntista quando da abertura da conta, o que denota falha na segurança, a permitir a prática de fraudes – Fortuito Interno - Dever de restituir o valor transferido – Danos morais configurados e arbitrados em R\$3.000,00 – Recurso da requerida desprovido.”

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1001915-35.2022.8.26.0604; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 6ª Turma Recursal Cível; Foro de Sumaré - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 07/11/2023; Data de Registro: 07/11/2023)

Assim, a sentença deve ser anulada, nos termos do art. 1.013, §3º, II, do CPC, para que os requeridos sejam intimados a exhibir tais documentos e o mérito possa ser novamente analisado pelo juízo de origem. Isto porque a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, deve garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas. Neste sentido:

"A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas. Precedentes."

(STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.286.273/SP - 2011/0236096-1 – Ministro Marco Buzzi – Quarta Turma – Data do julgamento: 08/06/2021)

"A jurisprudência do STJ é no sentido segundo o qual 'a inversão do ônus da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas'. Precedentes."

(STJ - AgInt no AREsp n. 2.423.928/BA, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 4/3/2024, DJe de 6/3/2024.)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para anular a sentença, acolher o pedido da autora de inversão do ônus probatório e determinar que, assim que os autos voltem ao juízo de origem, os requeridos sejam intimados para exibir os seguintes documentos:

1) Determinar que os bancos requeridos apresentem, no prazo de 15 (quinze) dias, provas de que recepcionaram o pedido do autor de bloqueio da transferência e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED (mecanismo especial de devolução), nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, §1º, do CPC. Se não o fizeram, deverá ser reconhecida a falha na prestação dos seus serviços, a legitimar a responsabilização dos bancos ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais pelo ocorrido;

2) Determinar que os requeridos 99PAY e BRADESCO S/A quebrem o sigilo bancário das pessoas que receberam a transferência e apresentem, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os documentos apresentados pelos criminosos quando da abertura da conta bancária. Se não apresentarem tais documentos ou se eles comprovarem que não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará caracterizada a falha na prestação do serviço.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora