



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000195274**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035921-06.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante SUELI MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**PENNA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 32.642**

**APELAÇÃO Nº: 1035921-06.2024.8.26.0602**

**APELANTE/APELADO: BANCO BRADESCO S/A**

**APELANTE/APELADA: SUELI MORAES**

**COMARCA: SOROCABA**

**JUIZA “A QUO”: TAMAR OLIVA DE SOUZA TOTARO**

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação Declaratória e Indenizatória – Contrato Bancário – “Golpe do Bilhete Premiado” - Sentença de parcial procedência – Insurgência do Banco Réu que prospera, prejudicado o Recurso da Autora – Alegações da Autora que não se mostram verossímeis – Causa de pedir narrada de forma omissa – Assertivas conflitantes com a narrativa apresentada junto à Autoridade Policial - Transferências e entrega de bens realizadas espontaneamente pela Autora, em conduta omitida na Exordial – Resgate de investimentos realizados previamente à incontroversa entrega de valores em espécie aos fraudadores – Tratativas realizadas pessoalmente entre a vítima e os meliantes, em local público, completamente alheio à área de influência do Réu – Envio de valores à pessoa completamente desconhecida, sequer identificada no momento da fraude, portadora de “bilhete” contendo valor milionário – Transações autorizadas via biometria facial, com uso de senha e dados pessoais da consumidora, em momentos distintos - Verificações ocorridas em quase uma centena de oportunidades – Prova e alegações apresentadas pelo Réu que não são impugnadas em qualquer momento Responsabilidade do Requerido não caracterizada – Inexistência de falha de segurança oriunda de fortuito interno do Fornecedor – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros evidenciada – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença reformada. RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO para se julgar improcedentes os pedidos da Autora, PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos em face da r. Sentença de fls. 167/174, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na “Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Pedido de Restituição de Valores c.c. Pedido de Indenização por Danos Morais”, ajuizada por Sueli Moraes, em face de “Banco Bradesco S/A”, apenas para declarar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexigibilidade dos Contratos de Empréstimo e gastos nos cartões bancários impugnados, e condenar o Réu à devolução das quantias indevidamente pagas a este título; e, reconhecida a sucumbência recíproca, condenou as Partes ao pagamento das custas e despesas processuais que deram causa, e honorários advocatícios fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da condenação, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita.

Primeiramente, em face da r. Sentença, foram opostos Embargos de Declaração pela Autora (fls. 178/180), os quais foram conhecidos e providos, para estender a abrangência dos débitos considerados inexigíveis na oportunidade, na forma da r. Decisão de fl. 185.

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 188/201), iniciando a sua exposição com o breve retrospecto dos fatos processuais que entende relevantes, especialmente no que se refere ao teor da r. Sentença recorrida.

Quanto ao mérito recursal em si, insiste em afirmar que as operações realizadas e questionadas nesta oportunidade somente foram possíveis mediante o fornecimento de dados pessoais e senha pela Autora, a qual, inclusive, forneceu graciosamente diversos bens aos fraudadores, sem qualquer espécie de coação, destacando o teor do Boletim de Ocorrência lavrado.

Nesta ordem de ideias, reforça a prova que produziu neste sentido, afirmando que as contratações impugnadas foram formalizadas com todas as cautelas de praxe, inclusive com registro de biometria da Requerente, trazendo aos Autos os registros de acesso do respectivo aparelho por aquela (fls. 193/194).

E diante desta premissa, em apertada síntese, afirma que não pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela Autora, dado que se trata de hipótese de culpa exclusiva da vítima, ou de terceiros, excludente de responsabilidade reconhecida no artigo 14, parágrafo 3º, incisos “I” e “II”, do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, na forma dos precedentes que colaciona.

E segue nesta toada, essencialmente repisando suas teses recursais, ora sob outros aspectos, porém, sem alterar o cerne de suas fundamentações, até o encerramento de sua exposição.

Por fim, requer o provimento do Recurso, com a reforma da r. Sentença questionada, e o reconhecimento da improcedência integral dos pedidos realizados.

Por sua vez, também recorre a Autora (fls. 204/213), igualmente iniciando a sua exposição com o breve retrospecto dos fatos processuais que entende relevantes, especialmente no que se refere ao teor da r. Sentença recorrida.

Quanto ao mérito recursal em si, essencialmente, pugna pela extensão da procedência dos seus pedidos declaratórios para que também abarquem as transferências realizadas via “TED”.

Para tanto, destaca o alto valor das operações impugnadas, e a responsabilidade objetiva das Instituições Financeiras em fraudes realizadas no âmbito de sua prestação de serviços, com a inversão do ônus probatório a impor tal encargo ao Réu.

Ainda, e diante da narrativa apresentada, pugna pelo reconhecimento dos danos morais que sofreu diante da conduta do Requerido, com indenização a ser fixada a este título em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), colacionando precedentes sobre os diversos temas que elenca.

Por fim, requer o provimento do Recurso, com a reforma da r. Sentença questionada, e o reconhecimento da procedência integral dos pedidos realizados.

Recursos processados regularmente, com apresentação das Contrarrazões



(fls. 217/222).

**É o breve Relatório.**

Cuida-se de “Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Pedido de Restituição de Valores c.c. Pedido de Indenização por Danos Morais”, ajuizada por Sueli Moraes, em face de “Banco Bradesco S/A”, alegando, para tanto, que em 01 de agosto de 2024, foi abordada em via pública por terceira pessoa, não identificada, que se apresentou como portadora de um “bilhete premiado”;

Diante de tal afirmação, alega que entregou diversos bens aos fraudadores como garantia, inclusive seus cartões bancários e aparelho celular.

Contudo, sequencialmente, afirma que, “inexplicavelmente”, os criminosos acessaram seus dados, e realizaram diversas operações financeiras das mais diversas espécies, vindo a tomar ciência, posteriormente, que foi vítima de fraude, popularmente conhecida como “golpe do bilhete premiado”.

Sequencialmente, afirma que entrou em contato com o Banco Réu para que este procedesse o cancelamento das transações, e mesmo diante das reclamações administrativas realizadas, não logrou êxito em impedir a efetivação da transferência.

Assim, entendendo que a ação dos meliantes se deu em razão da falha de segurança do sistema do Banco Réu, que autorizou sequenciais transações em valores acima do limite legal, sem respeitar as restrições de tempo para tanto, pugnou pela declaração da nulidade das respectivas transações e a condenação deste na devolução dos valores indevidamente transferidos e na indenização pelos danos morais que entende ter sofrido, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil de reais).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Respeitadas as razões de decidir exaradas, o Recurso do Banco Réu comporta provimento, prejudicado o Recurso da Autora.

E tal se dá, pois, e sempre em respeito as opiniões em sentido diverso, ao nosso sentir, as alegações apresentadas pela Autora são completamente inverossímeis.

Primeiramente, percebe-se que esta não descreve adequadamente a sua causa de pedir em sua petição inicial, lançando relato evidentemente lacunoso, sendo certo que a narrativa dos fatos por completo se dá com a análise do boletim de ocorrência juntado às fls. 35/36.

Nesta toada, observa-se que, na verdade, a Autora não só entregou os bens que descreve na Inicial como forma de aquisição do respectivo bilhete, como também forneceu aos fraudadores diversos bens móveis, como dinheiro e joias, tudo no intuito de adquirir o famigerado bilhete premiado.

Inclusive, toda a narrativa do “modus operandi” empregado é completamente distinta daquela contida nas declarações junto a Autoridade Policial.

Pois bem, não bastasse tal constatação, e como já mencionado, a descrição contida na causa de pedir imediata é extremamente lacunosa, sem que, minimamente, haja a exposição efetiva da conduta dos supostos fraudadores, sua identificação, etc.

Aliás, consta naquele termo a existência de mais uma meliante a induzir o crime, como também que a Autora permaneceu em companhia dos estelionatários por longo período, inclusive adentrando a veículo junto àqueles.

Ora, nestes Autos, por outro lado, afirma a Autora que: “inexplicavelmente”, os fraudadores lograram êxito em realizarem diversas transações bancárias sem sua autorização, das mais diversas espécies, usando o seu cartão de crédito e débito, resgatando investimentos realizados e ainda contratando um empréstimo consignado.

Entretanto, evidentemente, tal narrativa causa extrema estranheza, pois, ainda que se cogite a invasão e o uso de senha e dados pessoais sob um dos aspectos acima, muito difícil crer que os fraudadores detinham meios para, em tão pouco tempo, acessar os mais diversos meios de pagamento da Requerente.

Em sentido diverso, o Banco Réu afirma peremptoriamente que as respectivas transações foram legítimas, e que diversas destas foram confirmadas mediante o registro de biometria, além da confirmação de outros dados pessoais da própria Autora.

Para tanto, este apresenta extenso catálogo de registro de acessos da própria Requerente, no qual diversas transações foram ratificadas mediante consulta de biometria ou envio de “token” ao celular, e somente ratificadas após a constatação da veracidade de tais informações (fl. 128/137).

Neste sentido, constam mais de 100 (cem) verificações e confirmações de dados via biometria.

Contudo, chama a atenção a **inexistência de qualquer impugnação da Autora quanto aos fatos elencados, ou aos documentos colacionados** em sua replica de fls. 146/151.

Não obstante, na manifestação de fl. 165, acerca da especificação das

provas a serem produzidas, a Autora pugna pelo julgamento antecipado do mérito.

Ou seja, não só demonstrado serem completamente inverossímeis as alegações apresentadas na Exordial, pois difícil crer que além de joias e dinheiro em espécie, a pessoa tenha fornecido seu celular de uso pessoal e cartões de crédito, como simples forma de garantia para o recebimento dos valores contidos no respectivo bilhete; como também há prova e narrativa incontroversa nos Autos acerca do acesso e uso pessoal do celular e dos cartões pela Autora para a realização das respectivas transações.

E por fim, a escancarar a ausência de qualquer indício de veracidade nas alegações apresentadas, importante observar o teor dos extratos bancários de fls. 26/28.

Para tanto, deve ser ressaltado, por importante, o quanto já destacado acima, acerca da omissão relevante de vários fatores constantes no boletim de ocorrência em contradição com o indicado na narrativa da causa de pedir imediata destes Autos; e nesta oportunidade, destaca-se a omissão relativa aos saques realizados e a entrega de dinheiro em espécie aos estelionatários.

Isto porque observa-se que a operação de resgate dos investimentos em “CDB”, e a contratação dos empréstimos pessoais impugnados, ocorreu **previamente aos saques realizados de forma pessoal na respectiva agência** (ou menos em posto de atendimento).

Ora, como seria possível a realização dos respectivos saques, se, segundo narrativa da Autora, seus cartões estavam de posse dos meliantes?

Vale frisar, novamente, a Autora admite no Boletim de Ocorrência lavrado (fls. 35/36) que realizou pessoalmente os citados saques.

Portanto, novamente desmentindo a versão apresentada, a contratação dos empréstimos e o resgate dos investimentos ocorreram antes dos saques realizados pessoalmente pela Requerente e a entrega de valores e joias para aqueles.

Consequentemente há mais um forte indício que não só afasta a verossimilhança do alegado, como aponta para a conclusão de que os fatos não se desenvolveram na forma como pretende induzir a Autora neste Processo, aparentando que, na verdade, sua narrativa da causa de pedir imediata foi de exposição calculada a afastar qualquer indício de possível cooperação de sua parte pelos danos verificados.

Desta forma, a narrativa omissiva e lacunosa apresentada na Exordial é forma da Requerente se esquivar de sua responsabilidade pelos danos sofridos, omitindo informações essenciais e valiosas para o melhor entendimento da fraude perpetrada, onde, além de entregar diversos bens móveis de valor considerável, também realizou diversas transações em favor dos fraudadores, buscando garantir o recebimento do falso bilhete.

Inclusive, esta é a hipótese que melhor se amolda ao caso vertente, dado que este é especificamente o “modus operandi” em que os criminosos desta estirpe atuam.

Desta forma, inevitável se reconhecer a culpa exclusiva da vítima para os danos que veio a experimentar, seja pelo fornecimento de dados essenciais, pessoais e sensíveis para a realização de diversas operações impugnadas, ou do que se extrai das provas colacionadas, por ser a própria a realizadora das operações impugnadas.

Inclusive, sobre o tema, este Colendo Tribunal tem reconhecido sequencialmente a culpa exclusiva da vítima em situações análogas, no suposto “golpe do bilhete premiado”, dado que a conduta de fornecer os bens e dados essenciais para a realização das fraudes partem, justamente, daqueles que pretendiam

adquirir o suposto bilhete premiado, quando não comprovadas circunstâncias diversas a demonstrarem eventual conduta que possa ser atribuída à respectiva Instituição Financeira, como se vê em diversos precedentes, dos quais se exibem os mais recentes nesta oportunidade:

*“APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DO BILHETE PREMIADO. INDENIZAÇÃO. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Culpa exclusiva da vítima. Ausência de dever de indenizar pelo réu. Autor seguiu instruções de terceiro, possibilitando a ocorrência da fraude. Falta de cuidado da autora. Operações formalmente idôneas. Ausência de falha interna. Não incidência da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça. Apelo desacolhido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Sucumbência majorada. Recurso do autor não provido”. (Apel. nº 1002171-28.2024.8.26.0597 - Núcleo de Justiça 4.0 - Turma V – Rel. Inah de Lemos e Silva Machado – Sertãozinho – 29/01/2026 – v.u.).*

*“EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.*

*I. Caso em Exame A autora foi vítima de fraude conhecida como "golpe do bilhete premiado", realizando transações bancárias sob coação. Requereu indenização por danos materiais e morais, totalizando R\$ 36.000,00. A sentença de primeira instância julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando o réu a restituir R\$ 14.582,44.*

*II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há nexo de causalidade entre a conduta do banco réu e o prejuízo sofrido pela autora, que foi vítima de fraude.*

*III. Razões de Decidir 3. A autora realizou as transações bancárias pessoalmente, utilizando senha e cartão, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima e de terceiro. 4. Não há falha na prestação de serviço por parte do banco, pois a autora concorreu para o evento ao acreditar na promessa de recompensa.*

*IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Ação julgada improcedente. Inversão do ônus da sucumbência, com a autora arcando com custas processuais e honorários advocatícios, observada a gratuidade da justiça. Tese de julgamento: 1. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro afasta a responsabilidade civil do banco. 2. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pela autora. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1003986-42.2024.8.26.0506, Rel. Hélio Faria, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 13/12/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1007877-05.2023.8.26.0604 - Sumaré Apelação Cível 1002567-13.2024.8.26.0562, Rel. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 11/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1011726-30.2019.8.26.0602, Rel. Matheus Fontes, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 19/03/2020”. (Apel. nº 1007877-05.2023.8.26.0604 – 22ª Câmara de Direito Privado - Rel. Nuncio Theophilo Neto – Sumaré – 25/09/2025 – v.u.).*

Afastada a responsabilidade do Banco Réu, e reconhecido que inexistente seu dever de indenizar a Autora, inevitável se reconhecer que o Recurso interposto pela Autora se mostra prejudicado na oportunidade.

Sendo assim, diante do quanto exposto, de rigor a reforma do r. “*decisum*” de Primeiro Grau, para se julgar improcedentes os pedidos realizados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nesta Demanda, condenando a Requerente ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados na proporção de 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante todo o exposto **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** para se julgar improcedente a presente Demanda, condenando a Autora ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados na proporção de 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, **PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA.**

**Penna Machado**  
**Relatora**