



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

**Registro: 2026.0000294302**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041766-97.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CLEIDE DE LOURDES HERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**PEDRO KODAMA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Voto n.º 38749

Apelação n.º 1041766-97.2024.8.26.0576 Processo Digital

Comarca: São José do Rio Preto

Apelante: Cleide de Lourdes Hernandes

Apelado: Banco Bradesco S/A

Juíza: Andressa Maria Tavares Marchiori

*Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Golpe da falsa central telefônica. Culpa exclusiva da autora, que não se resguardou ao fornecer dados sensíveis aos fraudadores. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC. Sentença mantida. Recurso desprovido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 226/229, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedente o pedido formulado em ação declaratória de inexistência de relação contratual c/c ação indenizatória proposta por Cleide de Lourdes Hernandes contra Banco Bradesco S/A. A autora foi



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10 % do valor da causa atualizado, com a suspensão da exigibilidade dessas verbas por ser beneficiária da justiça gratuita.

Inconformado, apela a autora, alegando ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, que contrataram múltiplos empréstimos e realizaram transferências via aplicativo, em valores totalmente incompatíveis com seu perfil de consumo e renda. Sustenta que o banco falhou no dever de segurança ao permitir inúmeras operações atípicas em curto intervalo, contrariando a Súmula 479 do STJ e a jurisprudência do TJSP, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno. Afirma que a sentença ignorou tais premissas ao atribuir presunção de legitimidade às operações por se utilizarem de senha e token. Defende que os danos morais decorrem da própria fraude e da iminente negativação, sendo desnecessária prova específica (*in re ipsa*). Requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, declarando a inexigibilidade dos débitos, restituindo os valores subtraídos e condenando o banco ao pagamento de danos morais (fls. 232/246).

Recurso tempestivo e sem preparo por ser beneficiário da justiça gratuita (fls. 54).

O réu apresentou contrarrazões (fls. 253/259).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória de inexistência de relação contratual c/c ação indenizatória.

A r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir pelo não provimento do recurso.

Cabe, contudo, acrescentar ao *decisum* algumas considerações.

Consta da petição inicial que a autora, pessoa idosa e aposentada, foi vítima de golpe telefônico no qual um estelionatário, passando-se por funcionário do banco réu, obteve acesso ao aplicativo bancário e realizou diversos empréstimos, saques e transferências em sequência, sem que qualquer mecanismo de segurança detectasse operações atípicas para seu perfil. Afirma que, mesmo comunicando imediatamente o ocorrido, apresentando boletim de ocorrência e solicitando bloqueio e revisão das transações, o banco recusou-se a adotar providências, deixando de utilizar mecanismos de devolução (MED) e passando, inclusive, a enviar cartas de cobrança referentes aos



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

empréstimos fraudulentos. Sustenta ser consumidora hipervulnerável, especialmente por sua idade, e que o banco falhou no dever de segurança ao permitir operações incompatíveis com seu histórico, devendo responder objetivamente pelos prejuízos decorrentes. Alega dano material consistente nos empréstimos e valores subtraídos via PIX, bem como dano moral em razão da angústia, do risco de negativação e da perda repentina de suas economias. Requer a procedência do pedido para declarar a inexigibilidade dos empréstimos contratados por terceiros, determinar a restituição dos valores subtraídos, conceder tutela de urgência para suspender descontos e impedir inscrição em cadastros de inadimplentes, além de condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais e demais verbas pleiteadas (fls. 01/27).

De início, não se ignora que o Código de Defesa do Consumidor se aplica aos contratos bancários. A Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, é enfática: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A aplicação do mencionado Código, todavia, não significa conceder tudo o que o consumidor pretende, como se não houvesse contrato, outras leis aplicáveis à espécie e entendimento jurisprudencial uniformizado.

Cumprido destacar que a inversão do ônus da prova não é automática e é medida excepcional, necessitando do preenchimento dos requisitos da verossimilhança das alegações e



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

hipossuficiência, que não estão presentes no caso, diante dos fatos e documentos existentes nos autos. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. INTERRUÇÃO DA PRESCRIÇÃO. ALEGADA CULPA DA PARTE AUTORA. INEXISTENTE. ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. CITAÇÃO REALIZADA. HIPOSSUFICIÊNCIA. PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SÚMULA 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.*

[...]

*6. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.*

*Precedentes.*

[...]

*(AgInt no AREsp n. 2.206.840/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma,*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*julgado em 2/10/2023, DJe de 5/10/2023).*

Incontroverso nos autos que a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, tendo sido realizadas as transações da conta bancária mantida no réu e que resultaram em um prejuízo material no valor de R\$ 46.000,00.

Deve ser mantido o reconhecimento de culpa exclusiva da autora.

Isso porque a autora foi induzida pelos meliantes para realizar os procedimentos que culminaram na transação questionada.

Não há prova de que a transação foge do perfil de consumo ou de que o fraudador teve acesso aos dados da autora por culpa do réu.

Realça-se que tal perfil deve ser analisado de forma ampla, com informações sobre diversas movimentações financeiras (cartões de crédito, débito, conta corrente, poupança, outras aplicações etc.). Algumas poucas faturas e extratos, como apresentados, não são suficientes para se realizar adequadamente essa análise (fls. 32/42).

Soma-se a isso, ainda, que exigir que a ré capture como fraudulentas transações como a dos autos impediria a utilização



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

desse tipo de serviço pela sociedade, inviabilizando a realização de milhares de transações diariamente.

No mais, a responsabilidade pela guarda e pelo uso correto de cartões, senhas e, por simetria, aplicativo bancário é, exclusivamente, do titular.

A propósito, decidiu o Superior Tribunal de Justiça, em hipóteses semelhantes:

*CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO MAGNÉTICO. FORNECIMENTO PELO CORRENTISTA. UTILIZAÇÃO INDEVIDA POR TERCEIROS. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. DANOS MORAIS, INEXISTÊNCIA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.*

*1. "Conforme precedentes desta Corte, em relação ao uso do serviço de conta-corrente fornecido pelas instituições bancárias, cabe ao correntista cuidar pessoalmente da guarda de seu cartão magnético e sigilo de sua senha pessoal no momento em que deles faz uso. Não pode ceder o cartão a quem quer*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*que seja, muito menos fornecer sua senha a terceiros. Ao agir dessa forma, passa a assumir os riscos de sua conduta, que contribui, à toda evidência, para que seja vítima de fraudadores e estelionatários" (RESP 602680/BA, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, DJU de 16.11.2004; RESP 417835/AL, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JÚNIOR, DJU de 19.8.2002).*

*[...]*

*4. Agravo interno a que se nega provimento.*

*(AgInt no REsp n. 2.009.646/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 24/10/2022, DJe de 3/11/2022).*

E a respeito da responsabilidade do consumidor, no tocante ao golpe da falsa central de atendimento, já decidiu esta C. Câmara:

*Apelação. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos materiais e morais. Prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central de atendimento. Correntista não atuou com as cautelas necessárias, o que possibilitou a realização das transações questionadas. Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

*o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Pagamento de indenização por danos materiais e morais. Inadmissibilidade. Sentença de improcedência mantida. Aplicação do §11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido.*

*(Apelação Cível 1114123-82.2023.8.26.0100; desta relatoria: 37ª Câmara de Direito Privado; j. 17/06/2024).*

Como se vê, no caso dos autos, não houve participação da instituição financeira com relação aos fatos alegados, de modo que ela não pode ser responsabilizada.

Assim, o pedido inicial é improcedente.

Destarte, o recurso de apelação deve ser desprovido, mantendo-se a r. sentença apelada pelos seus próprios fundamentos e pelos ora acrescentados.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, elevo os honorários em prol do apelado de 10% para 15% sobre o valor da causa atualizado (vc= R\$ 54.938,35), observado o benefício da justiça gratuita concedido à apelante.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**DE SÃO PAULO**

está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Pedro Kodama  
Relator  
(Assinatura digital)