



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120145

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103143-79.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LUCILENE ALVES RIBEIRO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e VERGILIO INDALECIO DE OLIVEIRA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 29605

Apelação Cível Processo nº **1103143-79.2023.8.26.0002**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Lucilene Alves Ribeiro de Oliveira (Justiça Gratuita) e outro.

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: 6ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Juiz de 1ª Instância: Emanuel Brandão Filho

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Autores alegam terem sido vítimas de golpe conhecido como "falsa central de atendimento", resultando em empréstimos e movimentações bancárias fraudulentas. Requerem declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição dos valores pagos e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do banco por falha na segurança que teria permitido a fraude alegada pelos autores.

III. Razões de Decidir

3. Não há comprovação suficiente de falha de segurança do sistema do banco réu. Os valores oriundos dos empréstimos foram transferidos para contas de titularidade dos próprios autores, inviabilizando o reconhecimento da fraude.

4. Nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, incumbe à parte autora o ônus da prova quanto ao fato constitutivo de seu direito, o que não foi demonstrado nos autos.

IV. Dispositivo e Tese

5. Nega-se provimento ao recurso. Eleva-se a verba honorária sucumbencial devida pela parte apelante para 12% do valor da causa, observada a gratuidade deferida. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco por falha de segurança não se configura quando os valores dos empréstimos são transferidos para contas de titularidade dos próprios autores.

Legislação Citada:

CPC, art. 373, inciso I; art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

Súmula 479 do STJ.

Vistos.

Adotado o relatório da sentença de fls. 416/420, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação às fls. 423/434.

Alegam os autores, em síntese, que: **I)** foram vítimas do golpe conhecido como “falsa central de atendimento”, no qual criminosos, utilizando número telefônico identificado como sendo da própria gerente do banco e detendo seus dados cadastrais, induziram a apelante a instalar aplicativo que permitiu acesso remoto ao celular e à conta bancária; **II)** as operações realizadas – empréstimos vultosos, transferências via PIX e movimentações fora do padrão – eram absolutamente incompatíveis com o perfil dos apelantes, idosos, hipossuficientes e sem qualquer habilidade tecnológica, de modo que deveria ter havido bloqueio automático pelo sistema de segurança do banco; **III)** houve falha na prestação do serviço bancário, pois a instituição não ofereceu a segurança que o consumidor pode legitimamente esperar, permitindo que terceiros tivessem acesso a dados pessoais, realizassem ligações com identificação do número corporativo e efetivassem operações totalmente atípicas; **IV)** não se aplica a excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois o fortuito é interno, decorrente do risco da atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ, além de haver decisão anterior da 22ª Câmara deste Tribunal reconhecendo indícios suficientes de fraude e deferindo tutela para suspender a cobrança, e; **V)** a sentença deixou de reconhecer a responsabilidade objetiva do banco e desconsiderou a vulnerabilidade dos consumidores, bem como o dever de boa-fé, diligência e segurança nas operações eletrônicas.

Requerem a reforma da r. sentença para julgar integralmente procedentes os pedidos iniciais, declarando a inexistência dos empréstimos e a inexigibilidade dos débitos, reconhecendo a quitação de qualquer parcela descontada, determinando a restituição dos valores pagos e condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais, além das custas e honorários advocatícios.

Intimado para as contrarrazões, o requerido atendeu, apresentando-as às fls. 438/468, seguindo-se a distribuição do recurso a este relator sorteado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

O recurso é tempestivo, preenche os requisitos de admissibilidade do art. 1.010 e incisos do CPC e o preparo é dispensado por ser a parte autora beneficiária da justiça gratuita (fl. 54).

Conheço, portanto, do recurso.

Lucilene Alves Ribeiro de Oliveira e Vergilio Indalecio de Oliveira ajuizaram ação em face de Banco Bradesco S/A, afirmando serem correntistas do réu há mais de 40 anos, titulares da conta 20171-5, agência 0619 (de uso exclusivo da autora), e da conta conjunta 314863-7, agência 3263.

Relatam que, em 22/09/2023, a coautora recebeu ligação de pessoas que se identificaram como funcionários do banco, informando sobre supostas transações suspeitas. Sob o pretexto de cancelar operações fraudulentas, foi induzida a instalar um aplicativo em seu celular. A partir daí, o suposto funcionário passou a operar o aparelho remotamente, realizando diversas movimentações bancárias ao longo de mais de um dia, em contatos distintos.

Posteriormente, alertada por seu filho de que poderia se tratar de golpe, a autora dirigiu-se à agência e constatou que o fraudador havia contratado dois empréstimos em seu nome: (i) agência 0619, conta 20171-5, no valor de R\$ 10.840,32, em 36 parcelas de R\$ 990,00, com vencimento todo dia 9; (ii) agência 3263, conta 314863-7, no valor de R\$ 93.316,29, em 60 parcelas de R\$ 3.670,00, com vencimento todo dia 21.

Apesar da comunicação imediata, o banco não cancelou os contratos.

Diante disso, requereram liminar para sustar os empréstimos e, ao final, a declaração de inexigibilidade das dívidas por se tratarem de fraude, a restituição dos valores já debitados e indenização por danos morais.

Ao final, os pedidos iniciais foram julgados improcedentes.

Após detida análise dos autos, verifica-se que não há comprovação suficiente da alegada falha de segurança do sistema do banco réu. Embora o modo de operação descrito pela autora seja recorrente em casos de engenharia social, e se reconheça que os sistemas bancários não são infalíveis, o extrato bancário juntado pela própria autora (fls. 45/47) revela que os valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

oriundos do empréstimo foram transferidos para contas de sua própria titularidade.

Nos termos do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, incumbe à parte autora o ônus da prova quanto ao fato constitutivo de seu direito. No caso, não há elementos que demonstrem a ocorrência de movimentações atípicas ou de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira, tampouco prova de que os valores foram desviados para contas de terceiros. Ao contrário, os documentos juntados indicam que a própria autora foi beneficiária das transferências, o que inviabiliza o reconhecimento da fraude.

Ainda que se admita a possibilidade de redirecionamento indevido dos valores após as transferências iniciais, conforme alegado na inicial, eventual falha de segurança ocorrida em contas mantidas junto a outras instituições financeiras não guarda relação de causalidade com a atuação do banco réu. Nesse cenário, caberia à autora buscar eventual responsabilização diretamente em face de tais instituições.

Ademais, apesar de a parte autora alegar que os fraudadores tinham acesso a seus dados pessoais, não há nenhuma demonstração nos autos deste fato, que deveria ter sido provado pela parte autora, diante da impossibilidade de realização de prova negativa pela parte requerida, *in casu*, a comprovação de que os fraudadores não utilizaram de dados dos autores na ligação realizada.

Diante disso, deve ser mantida a sentença de integral improcedência da ação.

Posto isto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso. Eleva-se a verba honorária sucumbencial devida pela parte apelante para 12% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, CPC, observada a gratuidade deferida.

Nuncio Theophilo Neto
Relator