



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446163

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001323-61.2024.8.26.0655, da Comarca de Várzea Paulista, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada SOLANGE PEREIRA FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Rejeitada a preliminar, deram provimento, 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PEDRO KODAMA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Voto nº 35703

Apelação nº 1001323-61.2024.8.26.0655

Comarca: Várzea Paulista

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Solange Pereira Fernandes

Juiz: Fábio Aparecido Tironi

Apelação. Serviços bancários. Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. pedidos de devolução de valores e de danos morais. Preliminar de ilegitimidade parte passiva rejeitada. Autora que realizou transferência via PIX a terceiro estelionatário, seguindo instruções deste por meio de telefonema de origem duvidosa, sem as cautelas mínimas necessárias a corroborar a legitimidade do interlocutor, o que bastou para a perpetração da fraude. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Responsabilidade do cliente pela guarda e uso de seus dados confidenciais. Defeito da prestação do serviço do réu não demonstrado. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 244/253, cujo relatório adoto em complemento, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

débitos c.c. pedidos de devolução de valores e de danos morais, proposta por Solange Pereira Fernandes contra Banco Bradesco S/A, para o fim de declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos do contrato de empréstimo pessoal nº 1185894, no valor de R\$ 6.900,00 (fls. 87) e da transação pix, no valor de R\$ 3.800,00 em favor do terceiro “Vinicius Nogueira Fer”, bem como para condenar o réu a devolver, na forma simples, os valores indevidamente descontados da conta corrente da autora, que incluem as parcelas do empréstimo antecipadas e descontadas, bem como a transação pix, todos corrigidos monetariamente desde o desembolso e acrescidos de juros de mora a partir da citação ou, se posteriores, do desembolso. A ré, ainda, foi condenada ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de indenização pelos danos morais suportados pela parte autora, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento (súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora desde a data do evento danoso, ou seja, da suposta contratação do empréstimo (súmula 54, STJ). Ante a declaração de inexigibilidade do negócio jurídico, foi autorizada a compensação do valor a ser restituído com o crédito comprovado em favor da autora, evitando-se o enriquecimento sem causa. Foi determinado que a correção monetária incidisse de acordo com a Tabela Prática do TJSP e os juros fossem calculados na forma da atual redação do art. 406, § 1º do Código Civil, ou seja, correspondentes à variação da taxa SELIC no período deduzido o IPCA. Considerando que a condenação em montante inferior ao postulado a título de danos morais não implica sucumbência recíproca (Súmula 326, STJ), diante da sucumbência ínfima da parte autora, a ré foi condenada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, fixados em 10% sobre o proveito econômico (equivalente aos valores a serem restituídos, somado à condenação a título de danos morais).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Inconformado, o réu apela sustentando ser parte ilegítima para figurar no polo passivo e que a ação deveria ter sido direcionada apenas contra os beneficiários dos valores transferidos pela autora, por livre e espontânea vontade. Relata que o Banco Bradesco é apenas o detentor da conta da autora, o qual é livre para movimentar seu próprio dinheiro, de modo que não cabe o banco interferir nas transações realizadas pelo consumidor, uma vez que este é responsável pela sua conta e por seus bens. Alega que a autora confessa ter sido vítima de um golpe praticado por terceiros fora da plataforma sistêmica do Banco. Nega ter qualquer responsabilidade ou envolvimento em relação aos fatos narrados na inicial. Argumenta que o banco não pode ser responsabilizado pela conduta imprudente da autora, ou pela crença desta, que “acreditou se tratar de um contrato legítimo junto a empresa LASTEN”. Aduz que incumbia à autora se certificar de não se tratar de um golpe, ao invés de sair realizando transferências via *pix* para terceiros sem ao menos proceder com o mínimo de segurança. Discorre que a autora manteve contato com um fraudador por mais de uma hora, e em nenhum momento tomou qualquer conduta preventiva, não realizou o mínimo de pesquisas para saber se, de fato, se tratava de um funcionário do Banco Bradesco, apenas procedeu cegamente com as orientações que lhe eram repassadas, sem ao menos se questionar se todo aquele cenário não se tratava de um golpe. Ressalta que as transações foram autorizadas e validadas com as credenciais da autora, mediante acesso que partiu de seu celular, com autenticações válidas, ou seja, com a utilização de senhas e *token*, de posse da cliente, sendo de conhecimento e de responsabilidade exclusiva da autora, de caráter pessoal e intransferível. Destaca que não restou comprovada a falha na prestação de serviços por parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

do banco. Invoca a excludente de culpa de terceiro para afastar a imputação de sua responsabilidade. Afirma ser indevida a condenação na restituição de valores à autora, porquanto não restou comprovada a sua má-fé ou culpa na cobrança indevida. Refuta o pedido de danos morais. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes (fls. 256/285).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 286/287).

O apelado apresentou contrarrazões, requerendo o desprovimento do recurso (fls. 291/301).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o Relatório.

A autora alega na inicial, em síntese, que é cliente do réu e que em 19.12.2023 recebeu 9 ligações do número “13-3395-4350” supostamente da instituição financeira/ré, informando ter sido realizado um empréstimo em sua conta bancária, no valor de R\$ 6.900,00, e que para o cancelamento teria que seguir com as orientações e realizar um “pix” com a chave que lhe foi passada. Aduz ter efetuado o pagamento via “pix”, no valor de R\$ 3.800,00, em favor de Vinicius Nogueira Ferreira, momento em que percebeu que teria sofrido um golpe. Sustenta que no dia seguinte, foi até a agência bancária e liquidou antecipadamente diversas parcelas do empréstimo com o valor liberado na conta, e foi informada que ainda restavam 16 parcelas de R\$ 519,74 para a quitação do empréstimo. Aduz que os valores estão sendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

indevidamente descontados da conta bancária em que recebe seu benefício previdenciário, e que o réu se recusou a cancelar a contratação do empréstimo e a restituir os valores descontados. Requer a procedência dos pedidos iniciais para que seja reconhecida a anulação definitiva da contratação do empréstimo com a devolução dos valores pagos em dobro, bem como a indenização a título de danos morais, no importe de 10 salários-mínimos.

O réu apresentou resposta na forma de contestação alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva por não ter participado da fraude sofrida pela autora. No mérito, resumidamente, alega que a transação foi realizada com o uso de senha e Token, em aparelho celular habilitado pela autora. Sustenta a culpa exclusiva da autora e a inexistência de falha na prestação de serviços ou dever de restituir valores. Pugna pelo afastamento dos danos morais e requer a improcedência dos pedidos iniciais (fls. 95/124).

Primeiramente cumpre observar que as transações impugnadas pela autora foram realizadas na conta mantida pelo réu, razão pela qual ele é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, devendo ser rejeitada a preliminar arguida.

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, a r. sentença deve ser reformada.

Pela leitura dos fatos relatados pela autora na inicial, não se vislumbra a falha da prestação de serviços do réu. Conforme relatado na inicial e no boletim de ocorrência (fls. 30/31), foi a própria autora quem vulnerabilizou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

seus dados e realizou o *pix* no valor de R\$ 3.800,00 a terceiro estelionatário, sem se certificar da veracidade das informações a ela transmitidas, por meio de telefonema de origem duvidosa, o que bastou para a perpetração da fraude.

Ante a conduta da autora que vulnerabilizou seus dados confidenciais com a utilização da sua senha pessoal e do chip de seu cartão a terceiros/fraudadores, o réu não tinha como saber que as transações impugnadas foram realizadas de forma irregular, pois não havia qualquer indício de irregularidade nas operações efetivadas com o cartão e senha de uso pessoal da autora.

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança dos serviços que oferecem, mas isso não exime a autora/consumidora de cuidados mínimos com seus dados pessoais.

No caso dos autos, a autora não comprovou que a aventada fraude tenha ocorrido em virtude de falha no sistema de dados do réu. Ao revés, foi a autora quem realizou o *pix* a terceiro, o que possibilitou a perpetuação da fraude.

Ou seja, não houve intervenção ou mesmo falha no serviço de segurança por parte do réu, não havendo que se falar em fortuito interno, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ.

A dinâmica dos fatos descrita pela autora, ou seja, de seguir orientações recebidas por meio de ligação telefônica, sem se certificar da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

idoneidade das informações, é fora do padrão esperado, inexistindo cautela mínima por parte da autora/consumidora.

Assim, ante ausência de cautela mínima da autora que seguiu instruções de terceiro e efetivou transferência via *pix* a estelionatário/fraudador, utilizando seus dados e senha de uso pessoal, o réu não tinha como saber sobre eventuais irregularidades perpetradas, com relação à transação impugnada, já que inexistente qualquer indício de anormalidade.

Não há, ainda, comprovação de que as transações impugnadas tenham saído do padrão normal de consumo da autora, tampouco que houve qualquer contribuição ou negligência do Banco/réu com relação à efetivação da fraude, consubstanciada na realização da contratação do empréstimo e na transferência via *pix*.

Frise-se que o banco não pode impedir que o correntista faça o uso de seus recursos como lhe aprouver, ressaltando que as transações foram realizadas por meio do cartão e mediante utilização de credenciais da autora reconhecidas como válidas pelo banco.

Há que se registrar que a utilização do cartão do banco pelo correntista é uma faculdade e uma facilidade colocada à disposição deste que continua sendo responsável pela guarda de seus dados. O simples fato de o banco ter disponibilizado tal facilidade ao consumidor não o torna responsável universal, de forma automática, por todo infortúnio que acontecer com o dinheiro do correntista que foi movimentado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Caracterizada a culpa exclusiva de terceiros e da parte ativa pelo evento danoso, rompe-se o nexo causal, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, já decidiu essa C. 37ª Câmara:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de negócio jurídico fraudulento c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Alegação de recebimento de contato de pessoa se passando por preposto do banco, questionando sobre operação suspeita – Posteriores contratações de empréstimo e seguro, e transferências bancárias e compra no cartão de crédito não reconhecidas – Ausência de prova de que a autora tenha sido contatada por terceiros, no âmbito das fraudes conhecidas como "golpe do WhatsApp" ou "golpe da falsa central" – Suposto diálogo e envio de documentos e selfie não comprovados nos autos – Operações realizadas eletronicamente via celular cadastrado e mediante digitação de senha pessoal e intransferível – Ausência de verossimilhança das alegações – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do réu, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Indenizações indevidas – Ação improcedente –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Decaimento invertido – Tutela de urgência revogada – Sentença substituída – Recurso provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1002106-74.2024.8.26.0066; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 02/12/2024)

“APELAÇÃO- Ação Declaratória- Danos materiais e morais- Fraude Bancária- Induzimento da autora para a realização dos depósitos em conta de terceiros fraudadores- Ausência de ingerência das Instituições Financeiras- Culpa exclusiva da vítima, que, por ausência de cautela não procurou verificar as informações recebidas, contribuindo para a finalização do golpe perpetrado por terceiros- Sentença de improcedência em relação às Instituições financeiras e de procedência contra a ré beneficiária dos valores depositados- Recurso exclusivo da autora- postula reforma da r. sentença, para atribuir também às instituições financeiras a responsabilidade pelo golpe realizado. SENTENÇA MANTIDA- RECURSO DESPROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1006500-12.2022.8.26.0320; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

04/12/2024)

Diante desse quadro, verifica-se que a autora não demonstrou o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe cabia nos termos do previsto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil/15.

O ilustre doutrinador Vicente Greco ensina: *“O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito.”* (in Direito Processual Civil Brasileiro, 2ºvol., 14ªed., pág.189)

Não há que se falar em inversão do ônus da prova por falta do requisito da verossimilhança das alegações da autora. A inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor não é automática e necessita da análise de seus requisitos, que não estão presentes no caso. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“... A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA FICA A CRITÉRIO DO JUIZ, CONFORME APRECIÇÃO DOS ASPECTOS DE VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR E DE SUA HIPOSSUFICIÊNCIA, CONCEITOS INTRINSECAMENTE LIGADOS AO CONJUNTO FÁTICOPROBATÓRIO DOS AUTOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

DELINEADO NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS, CUJO REEXAME É VEDADO EM SEDE ESPECIAL PELO ÓBICE DA SÚMULA 7/STJ". (AgRg no Ag 967.393/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 02/09/2010, DJe 10/09/2010)

Nestes termos, já decidiu este Colendo Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Saques na conta corrente não reconhecidos pela autora. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE: Ausência de verossimilhança das alegações que poderia autorizar a inversão do ônus da prova. A autora não comprovou suas alegações. Cabia a ela mostrar a efetiva existência de fatos constitutivos do seu direito, a teor do disposto no artigo 333, inciso I do Código de Processo Civil, ônus do qual não se incumbiu. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação nº 0002139-47.2013.8.26.0008, Relator(a): ISRAEL GÓES DOS ANJOS; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 10/03/2015; Data de registro: 12/03/2015)

“SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA. REGRA GERAL DO ÔNUS DA POVA MANTIDA. RESPONSABILIDADE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. A falta da verossimilhança das alegações do autor impede a inversão do ônus probante (6º, VII, CDC). A ausência de provas das alegações dos fatos constitutivos do direito do autor implicam na improcedência do pedido (333, I, CPC). RECURSO NÃO PROVIDO” (Apelação nº 0025456-71.2011.8.26.0161, Relator(a): ALBERTO GOSSON; Comarca: Diadema; Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 23/02/2015)

“RECURSO – Apelação – Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a “ação de indenização por danos materiais e morais c.c. pedido de tutela antecipada” – Inadmissibilidade – Saque indevido – Falha na prestação de serviços não comprovada – Autor que não se desincumbiu do ônus que lhe cabia (artigo 333, inciso I do CPC), permanecendo, tão-somente, no campo das argumentações – Recurso improvido.” (Apelação nº 1011969-98.2014.8.26.0100, Relator(a): ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 24/09/2014)

Assim, ante a ausência de qualquer comprovação da má prestação de serviços pelo réu, não há que se falar em acolhimento do pedido de danos materiais consistente na devolução de valores cobrados ou em danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

morais.

Destarte, o recurso de apelação deve ser provido para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes.

Com a alteração do julgado e diante da sucumbência, a autora deverá ser condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa (vc = R\$ 21.020,00 – fls. 19), corrigidos por ocasião do pagamento, anotada a gratuidade concedida (fls. 90).

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não 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, pelo meu voto, rejeito a preliminar e dou provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA
Relator
(Assinatura eletrônica)