



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**Registro: 2025.0000446965**

**A C Ó R D ã O**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1019027-91.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GISELDA MARIA DA CONCEIÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 40.491**

**Apelação Cível nº 1019027-91.2024.8.26.0007**

Comarca da Capital / 3ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera

Juiz(a): Juliana Nobre Correia

Apelante(s): Giselda Maria da Conceição

Apelado(a)(s): Banco Bradesco S/A

**CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORA QUE ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE GOLPE. IRREGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES EFETUADAS POR MEIO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NÃO COMPROVAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.**

Inconteste o lançamento do crédito na conta bancária de titularidade da autora, no valor de R\$ 15.000,00, correspondente à liberação de empréstimo solicitado pela própria cliente. Na mesma ocasião, constata-se o pagamento/cobrança no valor de R\$ 9.998,98. Não se afigura plausível o simples pagamento de boleto sem que fosse apurado o destinatário do crédito. Da mesma maneira, a requerente não foi clara quanto à forma de abordagem dos golpistas, apenas alegando que recebeu ligações telefônicas, tampouco por qual meio recebeu dados para devolução “parcial” do empréstimo por boleto bancário, segundo alega, através do código de barras. Por fim, causa estranheza que o valor de R\$ 5.000,00 tenha sido preservado na conta da autora, conduta incompatível com fraudes. Enfim, em exame exauriente dos elementos existentes nos autos, não restou convincente a alegada fraude bancária ou o nexo de causalidade entre os supostos danos e a conduta omissiva ou comissiva do requerido.

**Apelação não provida.**

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às fls. 164/169, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais movida por GISELDA MARIA DA CONCEIÇÃO em face de BANCO BRADESCO S/A.

A autora apela às fls. 201/207. Sustenta, em síntese, que foi vítima de fraude bancária e, nos termos do artigo 14 do Código



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Consumerista e da Súmula 479 do STJ, o réu deve responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores. Argumenta que o recorrido não adotou medidas capazes de evitar a fraude, citando o artigo 6º, VI, do CDC. Afirmar que foi considerada autêntica a assinatura lançada no contrato, sem prova pericial, ônus que incumbia à instituição financeira. Pugna pela inversão do ônus da prova, à luz do artigo 6º, VIII, do CDC. Requer o provimento do recurso, com a procedência dos pedidos.

Contrarrazões às fls. 211/226.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. A autora narra na inicial que é titular de um cartão de crédito emitido pelo réu, vinculado à sua conta corrente, destinada ao recebimento de benefício previdenciário. Sucede que fora vítima de golpe praticado por estelionatários que, por meio de ligações telefônicas, obtiveram informações detalhadas sobre seu cartão e sua conta. Segundo alega, os golpistas disseram que, em razão do pagamento de taxa mensal de R\$ 60,00, teria direito a um crédito de R\$ 5.000,00 e foi induzida a fornecer dados bancários adicionais, o que acarretou uma contratação de empréstimo no valor de R\$ 15.000,00 em seu nome, dos quais foram retirados R\$ 10.000,00 por meio de boleto bancário. Afirmar que não manifestou vontade para a formação do referido negócio jurídico, procedendo ao registro de Boletim de Ocorrência perante autoridade policial. Todavia, o réu se recusou a cancelar as transações e se não aceitou a devolução da quantia de R\$ 5.000,00. Pede a declaração de inexistência do débito, com a suspensão das cobranças e à reparação do dano material e moral suportado.

A ré ofertou contestação às fls. 84/106.

O nobre magistrado entendeu que “*que houve ausência de cautela da parte autora que teria recebido ligação e seguiu as orientações, inclusive, informando dados, o que acarretou o empréstimo e depois ao receber código de barras efetuou pagamento, que ora impugna*”. Assim sendo, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a autora ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judicial.

### Decide-se.

Inconteste o lançamento do crédito na conta bancária de titularidade da autora, no valor de R\$ 15.000,00, correspondente à liberação de empréstimo solicitado pela própria cliente. Na mesma ocasião, constata-se o pagamento/cobrança no valor de R\$ 9.998,98 (fl. 13).

Não se afigura plausível o simples pagamento de boleto sem que fosse apurado o destinatário do crédito. Da mesma maneira, a requerente não foi clara quanto à forma de abordagem dos golpistas, apenas alegando que recebeu ligações telefônicas, tampouco por qual meio recebeu dados para devolução “parcial” do empréstimo por boleto bancário, segundo alega, através do código de barras. Por fim, causa estranheza que o valor de R\$ 5.000,00 tenha sido preservado na conta da autora, conduta incompatível com fraudes.

O contexto probatório trazido no feito não convence acerca da existência de nexo de causalidade, de modo a imputar responsabilidade objetiva ao réu.

A inversão do ônus da prova preconizada na legislação consumerista não constitui necessariamente regra de julgamento ou de procedimento, mas, repita-se, facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo.

Ademais, a apelante traz assertivas dissociadas no caso em exame, ao afirmar sobre o reconhecimento de autenticidade de assinatura de contrato pelo Juízo “*a quo*” sem que houvesse prova pericial, questão sequer aventada nos autos.

Nesse raciocínio, segue o Enunciado nº 12, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, em sessão realizada aos 22 de setembro de 2022, DJe de 17 de outubro de 2022: “*Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada*



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

*caso concreto”.*

Enfim, em exame exauriente dos elementos existentes nos autos, não restou convincente a alegada fraude bancária ou o nexo de causalidade entre os supostos danos e a conduta omissiva ou comissiva do requerido.

Nesse sentido, esta Câmara já emanou julgados parelhos:

Apelação – Autora apelante que foi vítima de golpe bancário da "falsa central" – Demonstração pelo banco réu que, no caso concreto, foi a própria autora quem acessou sua conta bancária por celular normalmente utilizado, e realizou transferência de valores a terceiros - Ausência de qualquer responsabilidade do Banco – Se as contratações se deram pela própria consumidora, não houve acesso indevido a sua conta bancária – Banco que não poderia evitar as transações realizadas pessoalmente pelo correntista, não tendo controle se a transação se deu sob orientação de terceiros – Culpa exclusiva da vítima caracterizada no caso concreto – Sentença de improcedência mantida – Recurso improvido (TJSP; **Apelação Cível 1003976-24.2024.8.26.0077; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)**)

VOTO Nº 40310 REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Transferência de numerários via PIX não reconhecidos pelo autor. Defeito de segurança do serviço bancário. Inocorrência. Transferências questionadas realizadas com utilização de senha pessoal e token, que partiram de aparelho eletrônico previamente cadastrado. Ausência de indícios de fraude nas transferências que, ademais, não divergem do padrão de consumo do autor. Responsabilidade civil dos bancos réus não configurada. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; **Apelação Cível 1002664-24.2023.8.26.0602; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2024; Data de Registro: 19/07/2024)**)

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, comportam majoração para 15% da mesma base de cálculo, observada a gratuidade judicial deferida à autora.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES  
Desembargadora – Relatora.