



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000135731

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000047-88.2025.8.26.0063, da Comarca de Barra Bonita, em que é apelante/apelado RENATO DE MATOS CARVALHO, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A e Apelado LIVELO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO DO BANCO BRADESCO. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Fraude eletrônica. Engenharia social. Resgate de pontos. Empréstimo pessoal e transferência por meio de pix, realizados mediante ardil de terceiro. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo e determinar a restituição simples dos valores descontados, reconhecendo concausa quanto à transferência do saldo próprio. Pleito de reforma. Impossibilidade. 1. Empréstimo pessoal. Alegação de excludente de responsabilidade em razão de ação de terceiro. Descabimento. Incidência da Súmula nº 479 do E. STJ. Estelionatário que se valeu de informações pessoais do autor e acesso remoto ao aparelho celular. Situação apta a ludibriar o consumidor, cuja conduta contribuiu para o êxito do golpe, sem afastar o fortuito interno bancário. Empréstimo manifestamente incompatível com o perfil do correntista, que jamais realizou operação semelhante em mais de uma década. Falha na prestação do serviço caracterizada. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c. art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Operação absolutamente atípica e incompatível com o histórico do autor. Ausência de mecanismos eficazes de bloqueio ou confirmação reforçada. Responsabilidade da instituição financeira reconhecida. Recurso não provido.

APELAÇÃO DO AUTOR. Pleito de responsabilização da Livel, restituição integral dos valores e indenização por dano moral. Possibilidade em parte. 1. Livel S.A. Programa de fidelidade. Ausência de ingerência em operações bancárias. Fraude ocorrida no ambiente do banco corréu. Utilização de canais não oficiais. Inexistência de nexos causal. Culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Improcedência mantida. 2. Transferência por meio de pix (saldo próprio). Operação atípica e não condizente com o histórico de movimentação. Falha na prestação do serviço bancário. Restituição devida. 3. Devolução simples. Engano justificável. Transações realizadas a partir do aparelho do autor, ainda que indevidamente utilizado por terceiro. 4. Dano moral. Inocorrência. Ausência de negativação, exposição vexatória ou prejuízo concreto à honra ou subsistência. Mero aborrecimento. Recurso parcialmente provido.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes em face da r. sentença de fls.455/460, proferida pelo MM. Juiz da 1ª Vara Cível da Comarca de Barra Bonita, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório ajuizada por **Renato de Matos Carvalho** contra **Banco Bradesco S/A** e **Livelo S/A**, que: a) acolheu parcialmente os pedidos iniciais em relação ao primeiro requerido para declarar a inexistência do contrato de empréstimo nº 513897981 e condenar o réu a restituir os valores indevidamente descontados e em razão da sucumbência recíproca, condenou, cada parte, em igual proporção, no pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido e b) julgou improcedentes os pedidos iniciais em relação à requerida Livelo S/A e condenou o autor no pagamento de honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformado, apela o autor buscando a modificação do julgado. Sustenta, em síntese, a responsabilidade da requerida Livelo, alegando que, do contexto das conversas colacionadas aos autos, é possível deduzir a falha no dever de sigilo quanto aos dados pessoais de clientes. Aduz que os réus devem restituir o valor de R\$2.700,00, existente na sua conta previamente à fraude. Afirma que a transferência não deveria ter sido realizada, pois, incompatível com o limite previsto para *pix*, consoante regra ditada pelo próprio Banco Bradesco. Alega a incompatibilidade manifesta das transações impugnadas, a ensejar integral ressarcimento e a devolução em dobro dos valores descontados. Argumenta quanto à responsabilidade objetiva dos réus, pelos danos oriundos do risco da atividade, e pugna pelo



ressarcimento dos danos moral e material (fls.464/479).

De sua parte, apela o Banco Bradesco, pleiteando a reforma da r. sentença. Sustenta, em síntese, a inexistência de responsabilidade, ao argumento de que o prejuízo decorreu de culpa exclusiva do consumidor que, negligentemente, cumpriu orientação de terceiro. Aduz que as transações foram realizadas de forma regular. Pugna pela improcedência dos pedidos iniciais (fls.480/497).

As partes ofereceram contrarrazões, pugnando pela manutenção da r. sentença (fls.504/512 e 513/525).

Recursos tempestivos, preparados e regularmente processados, nos termos legais.

É o relatório.

Conheço dos recursos, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, dou parcial provimento ao recurso do autor e nego ao do réu.

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório, afirmando o autor que, após ser orientado, por gerente do Banco Bradesco, a realizar o resgate de pontos, por meio do aplicativo da Livel, não conseguiu concluir o procedimento. Relatou que, no mesmo dia, passou a receber mensagens e ligação telefônica, por meio do aplicativo *WhatsApp* de pessoa que se apresentou como funcionária do Banco Bradesco, nas quais, sobreveio oferta de auxílio para a conclusão do resgate. Durante o contato, foi orientado a baixar o

aplicativo “Play Protect”, ocasião em que a tela do aparelho teria ficado preta, o que o fez acreditar tratar-se de golpe com acesso remoto ao celular. Alega que, na sequência, foram realizadas transações fraudulentas em sua conta bancária, consistentes em transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$ 10.700,00, saldo proveniente da contratação de empréstimo pessoal (Crédito Flex Bradesco), no montante de R\$ 8.000,00, e do valor de R\$2.700,00, disponível em conta. Sustentou não reconhecer as operações, e alegou que houve falha na prestação dos serviços e vazamento de dados, imputando responsabilidade aos réus. Requereu a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, restituição dos valores transferidos e ressarcimento por danos morais.

A ré Livelu, em sede de contestação, alegou preliminarmente sua ilegitimidade passiva. Argumentou que atua apenas como programa de fidelidade, sem qualquer ingerência sobre transações bancárias. No mérito, sustentou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, afirmando que o autor não observou os alertas de segurança e forneceu seus dados a golpistas, inexistindo nexos causal entre sua conduta e os danos alegados.

O Banco Bradesco, por sua vez, arguiu igualmente sua ilegitimidade passiva e ausência de nexos causal, sustentando que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivos de segurança, de modo que apenas o autor poderia tê-las efetivado. Alegou, ainda, que houve negligência do correntista na guarda de seus dados e senhas, caracterizando culpa exclusiva ou concorrente da vítima, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Sobreveio r. sentença pela qual o MM. Juízo *a quo*

julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 513897981, determinando o cancelamento definitivo e a restituição simples de eventuais parcelas debitadas, bem como reconhecendo falha na prestação do serviço bancário por parte do Banco Bradesco, notadamente diante da ausência de mecanismos eficazes de segurança para impedir operação atípica e incompatível com o perfil do consumidor. Reconheceu, igualmente, a hipótese de concausa na transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$ 2.700,00 (saldo próprio), bem como afastou a indenização por danos morais. Quanto à *corré* Livelu afastou sua responsabilidade por ausência de nexo causal (fls. 455/460).

Da ausência de responsabilidade da *corré* Livelu S.A.

À luz dos autos, não há se falar em responsabilidade da *corré* Livelu S.A., porquanto os fatos narrados não decorrem de falha na prestação dos serviços por ela realizados, mas, de ilícito praticado por terceiro, perpetrado, exclusivamente, no âmbito do sistema bancário do réu Banco Bradesco e no aparelho celular do próprio autor.

O dano é incontroverso, todavia, a causa do evento danoso não pode ser atribuída à *corré* Livelu, que atua unicamente disponibilizando programa de fidelidade e recompensas, sem qualquer ingerência, gestão ou participação em transações bancárias, concessão de crédito, movimentação de contas ou operações por meio de *pix*.

A fraude materializou-se porque o autor, de modo precipitado e incorrendo em desídia, manteve contato com terceiro que

se fez passar por funcionário do Banco Bradesco, aceitou orientações fora dos canais oficiais, procedeu ao *download* de aplicativo indicado pelo fraudador e, na sequência, permitiu o acesso remoto ao seu aparelho, circunstâncias que viabilizaram a prática delitiva.

O conteúdo que se extrai, a partir do texto das conversas juntadas aos autos, reforça a ausência de verossimilhança das alegações do autor à medida que, ao procurar o Banco Bradesco para tratar do resgate de pontos, foi expressamente orientado a procurar funcionários da *corrê* Livelô, e não do banco, o que torna manifestamente suspeito o contato e a interação posterior com pessoa que se identificava como funcionária do réu Banco Bradesco.

A circunstância, por si só, deveria ter despertado no autor, cautela mínima, porquanto, notório que a *ré* Livelô possui canais próprios de atendimento e que o Banco Bradesco não operacionaliza resgate de pontos do programa, limitando-se à relação bancária. Ainda assim, o autor deu prosseguimento às tratativas com o fraudador, contribuindo decisivamente para o desfecho danoso.

Ademais, inexistente nos autos eventual prova de que a *corrê* Livelô tenha concorrido, direta ou indiretamente, para a fraude, seja por vazamento de dados, falha sistêmica, deficiência de segurança ou omissão relevante. Ao revés, as transações impugnadas – contratação de empréstimo e transferência, por meio de *pix* – ocorreram integralmente no ambiente da conta bancária do autor junto ao Bradesco, sem qualquer participação ou interferência da Livelô.

Outrossim, a mera menção ao nome ou à marca

Livelo, por parte do fraudador não é suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço, uma vez que logotipos, marcas e imagens de qualquer empresa são de acesso público e podem ser, indevidamente, utilizados por terceiros, não cabendo imputar à requerida responsabilidade por tais ilícitos.

Como reiteradamente se tem decidido, não há como reconhecer defeito na prestação do serviço quando a fraude é perpetrada por meio de canais não oficiais e fora do ambiente operacional da empresa.

Nesse sentido, dispõe o artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Na hipótese, resta caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, aliada a fato de terceiro, inexistindo qualquer elemento que autorize a imputação de responsabilidade à ré Livelo. Também não se aplica a Súmula 479 do STJ, pois, não se trata de fortuito interno ligado à atividade da requerida, mas, fraude alheia à sua esfera de atuação.

Assim, inexistente falha na prestação do serviço e ausente nexo causal, impõe-se a manutenção da improcedência dos

pedidos em relação à Livelos S.A., tal como corretamente reconhecido na r. sentença.

Por outro lado, não há como excluir a responsabilidade do requerido Banco Bradesco em relação ao empréstimo impugnado e a transferência, em razão do natural risco da própria atividade, à medida que deve disponibilizar meios plenamente seguros e eficazes para a identificação dos usuários, com vistas a impedir fraudes (art. 927, parágrafo único, do Código Civil).

Com efeito, o vínculo jurídico estabelecido entre as partes está inserido no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse passo, aplicável o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação dos serviços.

O réu limitou-se a afirmar a regularidade da contratação e a negligência do autor, com fundamento na instalação de aplicativo indicado por terceiro.

Todavia, a despeito da negligência do autor ao instalar o aplicativo enviado por terceiro, é certo que o empréstimo, no importe de R\$ 8.000,00, seguido da transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$ 10.700,00, mostra-se absolutamente incompatível com seu perfil de movimentação, porquanto os extratos bancários revelam que, durante aproximadamente 14 anos, não teria realizado qualquer

operação similar (fls. 234/393), circunstância não impugnada pela instituição financeira.

Diante disso, impunha-se ao banco réu adotar mecanismos adicionais de segurança e confirmação, o que não ocorreu. Cediço que é esperada diligência e cautela nas operações eletrônicas, especialmente, quando destoam de forma evidente do padrão do cliente.

Não se olvida que a ação de terceiros, em regra, exclui a responsabilidade dos fornecedores, no entanto, a norma é excepcionada nas relações comerciais praticadas pelas instituições financeiras, entendimento consolidado com a edição da Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Na hipótese dos autos é inequívoca a falha quanto à segurança dos serviços oferecidos pelo Banco Bradesco, incidindo a norma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação dos serviços.

A responsabilidade objetiva vem estabelecida no Código do Consumidor, em razão da teoria do risco do negócio, que segundo dispõe Sérgio Cavalieri Filho, decorre do exercício da atividade:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (Cavaliere Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavaliere Filho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014 – p.544).

Desse modo, considerando que o empréstimo e a transferência eram manifestamente incompatíveis com o histórico do autor, impõe-se o reconhecimento de todas as operações, isso significa a restituição do valor de R\$2.700,00, existente na conta do autor, a ser devidamente atualizados a partir do desembolso e com juros de mora a contar da citação.

O valor será devolvido de forma simples, haja vista a ocorrência de engano justificável em razão das transações terem sido realizadas por meio do aparelho do autor, ainda que indevidamente utilizado por terceiro, de forma remota.

A respeito do dano moral ao dano moral, à luz dos

autos, extrai-se que o autor não demonstrou a ocorrência de eventual prejuízo concreto, como lhe incumbia.

Com efeito, não há notícias de negatização dos dados do autor, eventuais dificuldades financeiras, decorrentes dos fatos ou ainda qualquer outra situação vexatória.

Ademais, não se pode deixar de considerar que o autor, ainda que inocentemente, contribuiu para o evento e talvez pudesse evitá-lo, comparecendo à agência bancária ou buscando auxílio, por meio de outro contato telefônico, em detrimento de atender às orientações do interlocutor, manifestamente suspeito.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou o autor, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como “(...) *a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo*” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Nesse sentido há precedentes similares deste E.



Tribunal:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos. Extravio do cartão de crédito. Despesas não usuais contraídas em curto período de tempo até que a titular constatasse a perda. Débitos não reconhecidos e contestados imediatamente perante a operadora. Segurança do sistema insuficientemente provada, ainda que alegada a necessidade de senha para as transações. Ausência de comprovação da culpa exclusiva do consumidor. Prova que cabia ao fornecedor dos serviços financeiros. Dívidas insubsistentes. Dever de restituição corretamente reconhecido pela sentença. Danos morais não ocorrentes. Fatos insuscetíveis de justificar o reconhecimento de abalo aos direitos da personalidade. Circunstâncias que não extrapolam a esfera de normalidade da vida cotidiana. Sentença reformada no ponto. Indenização afastada. Recurso parcialmente provido. (Apelação nº 1111767-32.2014.8.26.0100 Relator(a): Flávio Cunha da Silva; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 22/06/2016; Data de registro: 24/06/2016)

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA

CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Saques indevidos na conta do autor, em decorrência do furto de seu cartão de crédito – Estorno dos valores indevidamente sacados pelo banco – Fato incontroverso – Alegação inicial de que lhe foram cobrados encargos em razão da indevida retirada de numerário, causando-lhe danos de ordem moral – Inexistência de danos morais – Ausência de comprovação de qualquer prejuízo passível de indenização – Meros dissabores que não se confundem com abalo apto a gerar indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência que deve ser mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.

(Apelação nº1001933-32.2015.8.26.0077 Relator(a): Spencer Almeida Ferreira; Comarca: Birigüi; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 28/10/2015; Data de registro: 30/10/2015).

Mantida, em essência, a distribuição da sucumbência, majoro os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 15% sobre o valor atualizado da causa em favor do patrono da Livel, e para 15% sobre o proveito econômico obtido em favor do patrono do autor, em razão do não provimento dos recursos dos adversários.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial** provimento ao recurso do autor e **nego provimento** ao do réu, nos termos alinhavados.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora