



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234129

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000224-87.2025.8.26.0698, da Comarca de Pirangi, em que é apelante PAULINA LUZIA DE SARRO DOS SANTOS (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) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000224-87.2025.8.26.0698

Comarca: Pirangi

Apelante: Paulina Luzia de Sarro dos Santos

Apelado: Banco Bradesco S/A

Juiz de Primeiro Grau: Vinícius Monerat Toledo Machado

Voto nº 00444

APELAÇÃO. Bancários. “Golpe do falso funcionário”. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade dos empréstimos impugnados e condenando o banco réu à restituição, em dobro, da importância descontada da consumidora. Inconformismo da autora. Pretensão ao recebimento de indenização por danos morais. Acontecimentos que não ultrapassam os meros aborrecimentos, especialmente diante da falta de cautela da autora. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 175/183) interposto contra a r. sentença (fls. 167/171) que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por *Paulina Luzia de Sarro dos Santos* em face do *Banco Bradesco S/A* nesta Ação Indenizatória, nos seguintes termos:

Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedente a pretensão inicial, e o faço para declarar a inexigibilidade dos empréstimos de n. 4212391 (fl. 29), n. 4213343 (fl. 29) e n. 4213718 (fl. 29) e, conseqüentemente, para determinar que a ré se abstenha de incluir, ou se já tiver o feito, no prazo de 10 (dez) dias, exclua o nome da autora dos cadastros de inadimplentes pelos débitos decorrentes dos aludidos contratos, sob pena de incorrer em multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais). Ainda, para condenar a ré na devolução em dobro dos valores cobrados e efetivamente pagos a título dos empréstimos mencionados, com exceção das parcelas de R\$148,49 (cento e quarenta e oito reais e quarenta e nove centavos), R\$246,57 (duzentos e quarenta e seis reais e cinquenta e sete centavos) e R\$274,94 (duzentos e setenta e quatro reais e noventa e quatro

centavos) apontadas à fl. 64, tal como disposto na fundamentação. Os valores deverão ser corrigidos monetariamente, desde a data de cada pagamento, segundo o índice da Tabela Prática do TJ-SP, e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação. Consigne-se que, a partir de 01/09/2024, em razão da alteração decorrente da Lei n. 14.905/24, a correção monetária deverá ser calculada segundo a variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros de mora consoante a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º, do CC). Em razão da sucumbência recíproca, pague a autora 30% das custas e despesas processuais e a ré os 70% restantes. Os honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da causa, devem ser repartidos na mesma proporção, sem compensação. A gratuidade de justiça conferida à autora deverá ser observada. Decorrido o prazo para interposição do recurso, sem notícia de concessão de efeito suspensivo, fica autorizado o levantamento pela parte ré do valor depositado à fl. 67.

P.I.C.

Em suas razões recursais, pugna a autora pela reforma da sentença a fim de que seja reconhecido o seu direito ao recebimento de indenização pelos danos morais que lhe teriam sido causados pelo banco réu, argumentando que a fraude somente teria sido possível devido à falha na prestação dos serviços pela instituição financeira (fls. 175/183).

Tempestivamente interposto e isento de preparo, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Atribuído à causa o valor de R\$ 23.531,11 (vinte e três mil quinhentos e trinta e um reais e onze centavos), em 25/03/2025.

É o relatório.

Cuida-se de ação de conhecimento por meio da qual narrou a autora que teria sido vítima do golpe da “falsa central de atendimento”, pois recebeu

um telefonema de um suposto funcionário do banco réu, do qual é correntista, alertando-a sobre o bloqueio de sua conta e a necessidade de se dirigir a um caixa eletrônico para efetuar a liberação. Relatou que, seguindo as orientações do falsário, dirigiu-se a uma agência do réu e procedeu ao pretense desbloqueio, mas, posteriormente, notou que haviam sido contratados três empréstimos em seu nome e efetuadas transferências de valores via “pix” a um desconhecido. Esclareceu que os estelionatários tinham conhecimento de seus dados pessoais e bancários, o que conferiu credibilidade à narrativa. Assim, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor, pugnou pelo cancelamento dos contratos, com o estorno das parcelas já descontadas e a condenação do réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) como indenização pelos danos morais que lhe teria impingido.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

A sentença dispôs o seguinte a respeito dos danos morais:

Por fim, o dano moral não restou caracterizado. A despeito de se reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos, seria imprescindível a demonstração de fato externo, capaz de reverberar no patrimônio imaterial da parte, para além da inação da ré em cancelá-los extrajudicialmente. E mais, nem mesmo é possível se afiançar que tal situação, de alguma forma, repercutiu concretamente na vida da autora. Portanto, ainda que os fatos narrados tenham lhe causado transtornos, eles não se elevam à categoria de dano moral, até mesmo porque na petição inicial não se especificou o tempo despendido com a tentativa de acerto da questão no âmbito administrativo ou as circunstâncias correspondentes. Enfim, não é possível se fazer um juízo de verdade sobre outras circunstâncias que pudessem ter provocado um abalo psicológico de tal monta que fosse passível de compensação. Não há dano moral.

Nesse sentido, mutatis mutandis: "RECURSO INOMINADO. Ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais e

materiais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento ou falso funcionário. Autora que foi induzida por terceiro estelionatário a realizar empréstimo por meio do cartão de crédito. Movimentações financeiras que destoam do perfil econômico da recorrente. Responsabilidade objetiva que recai sobre o banco. Corréu que não comprovou a regularidade da abertura da conta falsária destinatária do mútuo, o que facilita a prática golpista. Danos materiais devidos de forma solidária entre os requeridos. Declaração de inexigibilidade da dívida. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADO. Mero dissabor não indenizável. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO" (TJSP; Recurso Inominado Cível 1016295-55.2024.8.26.0002; Relator (a): Celso Maziteli Neto - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal Cível; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 15/03/2025; Data de Registro: 15/03/2025).

E: "BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transferências (PIX), empréstimo e pagamento de boletos. Sentença que reconheceu responsabilidade da ré (fortuito interno). Inconformismo do autor quanto à reparação de danos materiais e morais. Ausência de requerimento de devolução de parcelas pagas. Indevida inovação recursal. Cabível restituição dos valores debitados da conta do autor, com exceção do produto do empréstimo declarado inexistente. (...) Danos morais não configurados. Alegações genéricas de prejuízo moral não demonstradas. Não se alegou que da momentânea indisponibilidade do dinheiro em conta corrente ou da demora ou resistência da ré em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade do correntista, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral. Apelação desprovida na parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecida" (TJSP; Apelação Cível 1000144-07.2023.8.26.0242; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Igarapava - 1ª Vara; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025).

De fato, não há que se falar em dever de indenizar, porque, embora a autora tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao réu.

Neste sentido tem entendido esta C. Câmara em casos semelhantes:

Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação indenizatória por danos materiais e morais c.c. restituição de indébito. Fraude. Golpe bancário. Partes que contribuíram para o evento danoso, de modo a caracterizar a culpa concorrente. Correntistas que não atuaram com as cautelas necessárias fornecendo todas as informações que possibilitaram a realização das transações questionadas. Instituição financeira que permitiu a realização de operações que fogem do perfil de consumo. Declaração de inexigibilidade de metade do valor das operações questionadas e de restituição de metade do dano material almejado. Danos morais. Descabimento. Autores que, mesmo em menor grau, participaram para a consumação das transações fraudulentas. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1073420-75.2024.8.26.0100; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data da Publicação: 19/11/2025).

*DIREITO DO CONSUMIDOR Consumo - Bancários
Contratos de Ação declaratória de inexistência de contrato c/c*

repetição de indébito e indenizatória por danos morais Sentença de procedência Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas Operações Pix impugnadas, realizadas mediante leitura de QR code “dinâmico” - Transações efetuadas mediante utilização do celular previamente cadastrado e inserção das credenciais bancárias e senha pessoal - Hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro - Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Indenizações indevidas - Ação improcedente Inversão do ônus sucumbenciais Sentença substituída - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1117031-78.2024.8.26.0100; Relatora: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento e da Publicação: 24/11/2025).

Apelação Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais procedência Recurso do réu. Sentença de Golpe da “falsa central de atendimento” Autora que, voluntariamente, passou dados bancários à terceiros via rede social Transações realizadas que ocorreram pela desídia caracterizada da consumidora, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ante o perfil de utilização da conta e quantidade de operações realizadas em curto espaço de tempo, de modo a comprovar que as camadas de proteção foram regularmente vencidas. Culpa concorrente caracterizada Contrato de empréstimo, outrossim, declarado inexigível em seu todo, ante a não apresentação da documentação que permitisse se concluir pela regularidade da contratação, muito embora remanesça a comprovação de que houve o depósito em conta da autora, sendo que o prejuízo com transferências será dividido entre as partes. Danos morais não configurados Precedentes deste E. Tribunal. Recurso do réu provido em parte;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000731-49.2023.8.26.0300; Relator: Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data da Publicação: 28/11/2025).

Portanto, sem razão a autora, ora apelante.

Majora-se a verba honorária devida pela autora ao advogado do réu para 15% (quinze por cento) sobre a base de cálculo fixada na sentença.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator