



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000298771**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000312-07.2025.8.26.0414, da Comarca de Palmeira D Oeste, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada VALDELICIA NAZARIO MEUDO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000312-07.2025.8.26.0414

COMARCA DE PALMEIRA D'OESTE

APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.

APELADO: VALDELICIA NAZARIO MEUDO

JUIZ: RAFAEL SALOMÃO OLIVEIRA

**Voto nº 3354**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Sentença de procedência parcial. Insurgência do réu. Falsário que, por ligação telefônica, como preposto do banco, relatou a ocorrência de fraude na conta bancária da autora. – Autora que, seguindo instruções do falsário, realizou a contratação de empréstimo, seguindo-se transferências via PIX sequenciais, em favor de contas de terceiros. Transações que fogem completamente do perfil da consumidora, idosa e hipervulnerável – Má prestação dos serviços bancários – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecida a inexigibilidade do empréstimo contratado, com a condenação do banco ao ressarcimento dos valores indevidamente cobrados da autora. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 129/133 dos autos da *ação declaratória c/c indenização por dano materiais e morais*<sup>1</sup> ajuizada por VALDELICIA NAZARIO MEUDO em face de BANCO BRADESCO S.A., por meio da qual o MM. Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

*“(…) Em face de todo o exposto, resolvendo o mérito (CPC, art. 487, I), JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos na presente ação para tão somente declarar inexigível/inexistente o débito de R\$ 4.202,77 referente aos empréstimos em nome VALDELICIA NAZARIO MEUDO junto ao BANCO BRADESCO S.A., condenando-se este na devolução de forma simples das parcelas já descontadas em conta bancária e/ou folha de*

---

<sup>1</sup> R\$ 20.496,77 em março de 2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pagamento da autora, com correção monetária a contar dos desembolsos, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.*

*Por consequência, torno definitiva a tutela deferida a fl. 31/32, ficando ainda o banco réu proibido de incluir o nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, referentemente ao débito ora declarado inexigível.*

*Diante da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das metades das custas e despesas processuais, bem como fixo os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, cabendo a autora o pagamento da metade desse valor ao patrono do réu, e a este o pagamento da metade desse valor ao patrono daqueles, vedada a compensação de honorários.*

*P.I.C.”.*

Recorre o réu (fls. 136/145).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 146/147),  
respondido (fls. 151/163).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

De acordo com o relatório da r. sentença, que se adota, alegou o autor, em síntese, que “recebeu uma ligação de uma suposta funcionária do banco réu. Após desligar a ligação, se deu conta de que havia caído em um golpe. Foi transferida a quantia de R\$5.647,00 de sua conta bancária e, ainda, refinanciado um empréstimo pessoal no valor de R\$4.202,77. Ao todo, o prejuízo ficou em R\$9.849,77. Requereu a declaração da inexigibilidade de débito e a sua repetição, bem como indenização em danos morais no valor de R\$5.000,00”.

Deferida parcialmente a tutela de urgência, para “determinar ao requerido que cesse os descontos relativos a eventuais empréstimos e outras transações realizadas na conta bancária da autora, com origem nos fatos ora narrados, até ulterior deliberação” (fls. 31/32). Após contestação (fls. 38/58, com documentos de fls. 91/110) e réplica (fls. 114/128), sobreveio a r. sentença de procedência, entendendo o MM. Juiz que:

*“(…) Com efeito, a própria autora narra em sua petição inicial ter recebido várias ligações do número*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(17)3131-1300, sendo informada acerca de uma tentativa de golpe em sua conta. Foi identificada e forneceu dados adicionais. Após desligar a ligação, se deu conta de que havia caído em um golpe.*

*Os golpistas utilizaram dos dados pessoais e ingressaram na conta da autora, transferindo R\$5.647,00 de sua conta bancária, e refinanciado um empréstimo no valor de R\$4.202,77. As quantias foram repassadas via PIX à contas bancárias desconhecidas (fl. 03).*

*Logo, depreende-se dos fatos descritos na petição inicial e documentos que a acompanham, que a autora foi vítima de um golpe aplicado por estelionatários/fraudadores, conhecido como "Golpe do PIX".*

*Ora, não há prova alguma de que o terceiro que entrou em contato com VALDELICIA seja funcionário do banco réu.*

*Entretanto, in casu, embora não se desconheça que a conduta da autora está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, o que por certo possibilitou sim a fraude e todos os infortúnios daí decorrentes, fato é que houve falha na segurança bancária, concorrendo a instituição financeira também para o resultado danoso.*

*Ora, conforme narrado na petição inicial, ao perceber que foi vítima de um golpe a autora entrou em contato com o banco réu denunciando todo o ocorrido, fato este que não foi especificamente impugnado.*

*Logo, incumbia ao banco réu comprovar que as transferências para os fraudadores já haviam ocorrido quando do pedido de bloqueio da conta da autora e da comunicação da fraude, mas não o fez.*

*Desse modo, ainda que de forma concorrente, a instituição financeira não adotou as providências necessárias para evitar a consumação do golpe, quando devidamente avisada pela vítima e, por isso, não se falar em afastamento da responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Assim, de rigor tão somente o reconhecimento da inexigibilidade dos empréstimos nos valores de R\$4.202,77, condenando-se o banco réu na devolução de forma simples das parcelas já descontadas em conta bancária e/ou folha de pagamento da autora, com correção monetária a contar dos desembolsos, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.*

*Não há que se falar em devolução das quantias indevidamente transferidas (R\$ 5.647,00), uma vez que referidos valores têm como origem os contratos fraudulentos, ora declarados inexigíveis, e não valores pertencentes a autora, tal como quer fazer crer.*

*Por consequência, tendo em vista o reconhecimento da inexigibilidade dos contratos fraudulentos, e das transferências indevidas, conforme informado pela autora, eventual diferença, caso existente, deve ser objeto de ação*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*própria pelo banco réu, se o caso.  
De outra banda, também inexistente na hipótese sub judice  
dano moral indenizável, porquanto os fatos narrados na  
petição inicial se equiparam a meros transtornos e  
aborrecimentos do dia a dia.  
(...)”.*

Insurge-se o réu, argumentando que “foi a apelada quem deu azo a transferência via PIX dos valores recebidos para terceiros desconhecidos os quais não possuem vínculo com o Banco Apelante. A parte Apelada deveria ter agido com maior diligência no momento que realizou a transferência de valores para conta de terceiro, sem adotar as cautelas necessárias, o que rompe o nexo e configura causa excludente da responsabilidade (culpa exclusiva do consumidor, art. 14, § 3º, II, CDC). Pede o recebimento do recurso no efeito suspensivo e, ao final, seu provimento do recurso para reformar a r. sentença.

De início observo que o apelante não formulou pedido de efeito suspensivo por petição apartada, como dispõe o art. 1.012 § 3º do CPC, o que impediu sua apreciação em momento anterior, restando o pedido prejudicado nesta ocasião, diante do julgamento de mérito que segue.

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados ou documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Importa notar que, embora a autora tenha seguido as orientações do fraudador nas ligações recebidas e realizado os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança à mensagem inicialmente recebida, por canal legitimamente utilizado pelo banco - sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Fato é que as circunstâncias da abordagem conferiram ares de idoneidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, ensejando a enganosa percepção da realidade pela consumidora, idosa (cuja hipossuficiência financeira foi reconhecida em fls. 31) e hipervulnerável.

Sobre a matéria, o eminente Min. Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, já manifestou, ao proferir voto no REsp 586.316/MG.:

*“Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a 'pasteurização' das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna (...). O Código de Defesa do Consumidor protege todos os consumidores, mas não é insensível à realidade da vida e do mercado, vale dizer, não desconhece que há consumidores e consumidores, que existem aqueles que, no vocabulário da disciplina, são denominados hipervulneráveis, como as crianças, os idosos, os analfabetos, cuja proteção deve ser alargada, notadamente no consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e inofensivos à maioria das pessoas. O que se espera dos agentes econômicos é que se atentem para as peculiaridades de saúde e segurança desses consumidores, como manifestação concreta da função social da propriedade e da ordem econômica ou, se quiserem, uma expressão mais em voga, de responsabilidade social”.*

Destarte, no âmbito da proteção civil do consumidor, o CDC prevê no art. 39, IV, como abusiva a prática do fornecedor que *“prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”* (art. 39, IV).

Assim, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, ou contato do banco para confirmação da solicitação. Não foi observado, no entanto, qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque o valor das transações realizadas (empréstimo de R\$ 4.202,77 – fls. 29 e 12 transferências PIX sequenciais nos valores de cerca de R\$ 500,00 cada) destoavam completamente do perfil de movimentação da autora.

Com efeito, era de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade da transação, sobretudo das transferências, realizadas, sequencialmente, em elevado número, consoante se verifica do extrato de fls. 29.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. No mínimo,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deveria ter sido confirmado junto a autora, se era a vontade dele realizar tal operação.

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nessa senda, muito embora a conduta da autora, ao seguir as orientações telefônicas recebidas do falso preposto do réu, possa ter contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância, por si só, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC), inferindo-se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Diante disso, era mesmo de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do empréstimo contratado, responsabilizando-se a instituição bancária pela devolução dos valores das parcelas descontadas em decorrência da contratação fraudulenta, de forma simples, corretamente identificados na r. sentença.

Confirmam-se os precedentes:

*APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos materiais - Transações realizadas não reconhecidas pela autora – Autora que recebeu ligação de pessoa que se fez passar por funcionário do banco réu e atualizou aplicativo confirmando dados sigilosos – Movimentações Fraudulentas – Sentença de extinção sem julgamento de mérito – Insurgência da Autora – Ilegitimidade Passiva que cabe ser afastada – Elementos dos autos que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes – Ilícito atribuído ao Banco réu – Necessidade de se apurar a responsabilidade da casa bancária que impõe sua permanência no polo passivo da demanda – Preliminar de ilegitimidade que cabe ser afastada Afastado o decreto de extinção e estando em pauta causa madura para julgamento, a análise do mérito litigioso opera-se de plano,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*na forma do artigo 1013, § 3º, I, do CPC – Culpa exclusiva do consumidor não reconhecida Situação retratada que ambas as partes contribuíram para o evento danoso – O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários, esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno da instituição financeira, não fosse isso, não haveria sucesso na iniciativa do golpe – Dever de restituir o dano material – Sentença reformada – Apelo provido (TJSP, Apelação Cível 1131510-81.2021.8.26.0100, Relator(a): Jacob Valente; 12.ª Câmara de Direito Privado, j. em 18/01/2023, Data de Registro:18/01/2023).*

*CERCEAMENTO DE DEFESA - Julgamento antecipado da lide - Hipótese em que a causa já se encontrava madura para a apreciação de seu mérito, não se admitindo a produção de provas inúteis ou meramente protelatórias - Cerceamento incorrente - PRELIMINAR AFASTADA. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA - Empréstimos e transferência bancária não reconhecido pela autora - Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Parcial cabimento - Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador - Elementos dos autos que, contudo, denotam que as movimentações realizadas na conta da autora, realizadas em curto lapso temporal, destoavam de seu perfil - Fraude perpetrada por terceiros que não elide a responsabilidade da instituição financeira - Inteligência da Súmula nº 479, do C. STJ - Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) - Reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade dos débitos - Devolução de valores descontados que, contudo, deve ser feita de forma simples, e não em dobro, ante a ausência de má-fé por parte da instituição financeira ré - Dano moral não configurado - Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1035512-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024).*

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso. Tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo apelante, para 15% do valor da condenação.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora