



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1000451-83.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante JUAREZ DA SILVA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1000451-83.2025.8.26.0405**

Apelante: JUAREZ DA SILVA
Apelado: BANCO BRADESCO S/A.

COMARCA: OSASCO

VOTO 46.154

*DECLARATÓRIA – Inexigibilidade de dívida e nulidade de transações de empréstimos e transferência via 'pix', eis que a parte autora foi convencida, em ligação via telefone, por estelionatário que se passava do SAC da instituição financeira ré, a cancelar determinada transação 'suspeita', mas estava autorizando as operações, evidenciando falha na prestação de serviços – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação com assertiva de que as transações foram feitas do aparelho celular rotineiro da parte autora, com senha e token de autorização, e dentro do seu perfil de bancário – Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, para cancelamento dos empréstimos eis que a instituição financeira não provou sua idoneidade, mas sem fixação de indenização por danos morais – Irresignação recursal apenas da parte autora, objetivando a indenização por danos morais e a restituição do valor do 'pix' transferido a terceiros – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez as operações impugnadas, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposta 'central de suporte ao cliente' – Circunstância



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade da linha daquela 'central' e do 'procedimento' orientado pelo golpista, sendo que era suficientemente experiente para saber que estava contraindo empréstimo e fazendo remessa para terceiros, como fazia rotineiramente – Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) – Precedentes desta Colenda Câmara – Situação, no entanto, que diante da resignação da instituição financeira ao não recorrer da sentença, fica mantida a condenação para não ensejar 'reformatio in pejus' à parte apelante – REPETIÇÃO – Circunstância em que o valor depositado a título de 'empréstimo' foi superior ao pix enviado, de modo que não houve qualquer avanço sobre o saldo preexistente na conta-corrente para autorizar qualquer devolução ao correntista – DANO MORAL – Não ocorrência – Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços – Indenização negada – Apelação não provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade/nulidade de transações financeiras (empréstimos e remessa 'pix') consolidadas mediante ardil de terceiro (fraudador), que se identificando como do suporte de atendimento (SAC) da instituição financeira ré entrou em contato com a parte autora para 'orientar' o cancelamento de transação suspeita, mas em verdade estava autorizando as referidas operações. Sugere que o ardil somente teve sucesso porque a instituição ré foi negligente com a prestação de serviços de segurança. Há pedido cumulado de repetição dobrada dos valores descontados e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (fls. 19, item '5'). Negada a justiça



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuita (fls. 45/46), esta decisão foi mantida no julgamento do Agravo de Instrumento nº 2036228-66.2025.8.26.0000 (fls. 80/84). O pedido de antecipação de tutela para suspensão dos descontos também foi indeferido (fls. 97/98).

Na contestação de fls. 107/130 a instituição financeira ré assevera, no mérito, a ausência de falha na prestação dos seus serviços, eis que as operações foram autorizadas pela própria parte autora com uso de token e senha, a qual não pode alegar ignorância, revelando sua culpa exclusiva. Nega ocorrência de dano moral. Pede, alternativamente, a fixação de indenização em patamar razoável. Juntou documentos (fls. 131/170).

Na sentença de fls. 219/225 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Luiz Gustavo Esteves Ferreira, eis que a instituição financeira ré não comprovou a idoneidade dos empréstimos celebrados, mediante exibição de dados como selfie, geolocalização ou o dossiê da contratação, razão pela qual os contratos são nulos. Negou, por outro lado, a ocorrência de danos moral ante a conduta culposa da parte autora e inexistência de ato ilícito da parte adversa. Por ter decaído em maior extensão a instituição financeira ré ficou responsável por verba honorária de 10% sobre os valores declarados inexigíveis.

A parte autora, insatisfeita, apela (fls. 229/238), objetivando, em síntese, a indenização pelos danos morais sofridos e a restituição do valor transferido via 'PIX' para o fraudador.

Contrarrazões ofertadas as fls. 247/255, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 229/238, tempestiva e com seu preparo comprovado a fls. 241, é admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DOS ÔNUS DA PROVA E DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Leitura dos autos não permite criar

convicção de que realmente houve falha na prestação de serviços da instituição ré, na medida em que na inicial é narrada que a parte autora foi contatada, por meio de telefone comum, por pessoa que disse ser do SAC da instituição financeira ré, lhe oferecendo suporte para determinada ação que foi descrita como 'para cancelar empréstimos fraudulentos' nos valores de R\$ 25.350,00 e R\$ 2.619,44. E, sem qualquer questionamento do que estava autorizando, a parte autora consolidou tais operações e subsequente transferência via 'PIX' do valor de R\$ 10.450,00 para conta de terceiros, todos no dia 28/11/2024, uma quinta-feira (fls. 41).

Nesse aspecto, desde logo há confissão na petição inicial e no Boletim de Ocorrência de fls. 25/26 que o aparelho celular era mesmo da parte autora (não foi clonado) e ela mesma autorizou, sob engano, as transações, com sua senha pessoal (não foi hackeada), ou seja, vítima de um golpe pouco sofisticado e de amplo conhecimento público. Se houve alguma invasão, ela ocorreu no nível da linha telefônica e não do aplicativo (app) da instituição financeira ré.

Superado essa questão, alguns pontos merecem destaque: **a-**) o exame dos extratos bancário no período de alguns meses antes do fato (fls. 131/149) e depois (fls. 41/43) revela que a parte autora tinha o hábito de fazer pagamentos e transferência via 'PIX', de modo que a sugestão de ser pessoa 'leiga' e 'vulnerável' enquanto fazia os comandos solicitados pelo golpista não é verossímil; **b-**) é de conhecimento público que 'centrais de relacionamento' bancário, como SAC, não ligam de linhas móveis, mas de fixas, normalmente indicada no verso do cartão, de modo que ao receber ligação de 'Marcelo Soares' de uma linha 'comum' as 22:42hs (fls. 32/33), era mais que suficiente para levantar suspeitas; **c-**) conforme se observa na movimentação bancária as fls. 36/43 a parte autora tem o hábito de usar intensamente sua conta, inclusive com operações em 'e-commerce', de modo que a transação 'isolada' (empréstimo seguido de um único pix sem esgotamento do saldo) não estava fora do seu 'perfil'.

Com base nessas evidências, a parte autora foi, provavelmente, vítima de golpe via 'phishing' ao atender ligação suspeita, e mesmo com certa experiência em pagar contas e fazer 'pix' pelo aplicativo não se 'atentou' que estava autorizando empréstimo (de valor diferente daquela 'transação' que supostamente

estava cancelando) e subsequente remessa para terceiros, cuja 'chave' deveria informar na transação. E só procurou a verdadeira central da instituição financeira ré quando o golpe já estava consumado, sendo impossível, nesse momento, qualquer ação por parte da mesma.

Note-se que essa modalidade de golpe é bem distinta do hackeamento da conta para celebrar empréstimos fraudulentos buscando o exaurimento de todas as linhas de crédito.

Não há, assim, também, indícios de violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018) por parte da instituição ré, para atrair sua responsabilização no caso em testilha, conforme seu artigo 43, inciso III.

Nesse aspecto, temos três situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-) o próprio correntista** (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-) o estelionatário**, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente ele mesmo efetuar as operações fraudulentas; **c-) o estelionatário**, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, convence/obriga o próprio correntista a realizar determinada operação (transferência, empréstimo, etc.).

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências, como por exemplo, bloquear transações 'fora do perfil' do correntista.

Por fim, na hipótese 'c' a instituição financeira não teria como agir sem ser provocada, ou se a transação, pelo tipo e horário, estivesse muito fora do perfil do correntista, caso em que o suporte entraria em contato com o mesmo para confirmar a idoneidade da operação, lhe enviaria um 'SMS', ou mesmo bloqueasse temporariamente a sua consolidação para melhor averiguação.

E foi justamente dentro do cenário 'c' de que o golpe aqui narrado foi montado, para impedir que o sistema de segurança da instituição ré identificasse a operação que não estava 'fora do perfil' do seu cliente, razão pela qual não há que se falar que detinha 'meios' para evitar a transação de pagamento fraudulenta.

Em casos semelhantes, envolvendo o chamado 'golpe do WhatsApp' e similares, esta Colenda Câmara tem assim entendido, inclusive aderindo a voto condutor deste subscritor:

"REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Estelionatários que se passam por parentes em mensagem telefônica e convencem a vítima a realizar transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "Golpe do WhatsApp" ou "Golpe do falso parente". Ação criminosa que não se insere no risco da atividade bancária. Fortuito externo. Precedentes do C. STJ e desta C. Câmara. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do NCPC. Recurso não provido" (Apelação Cível nº 1006786-43.2021.8.26.0152, rel. Des. Tasso Duarte de Melo, j. 22/07/2022)

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos material e moral. Autora vítima do chamado "golpe do 'WhatsApp". Contato telefônico de sua sócia que foi clonado, sobre vindo solicitação de depósito de R\$ 1.000,00 em conta de terceiro e que foi

prontamente atendida. Ação julgada improcedente. Insurgência pela autora. Descabimento. Culpa exclusiva da autora, que agiu por livre vontade e sem se acercar de cautela mínima para conferir a legitimidade do pedido. Evento sem nexos de causalidade e/ou imputação com os serviços prestados pelo banco-réu. Inteligência do art. 14, §3º, CPC. Precedentes. Improcedência mantida. Ônus de sucumbência a cargo da autora e honorários advocatícios majorados em 5% pelo trabalho adicional realizado (art. 85, §11, do CPC), com execução condicionada à perda da condição de necessitada (art. 98, §3º, CPC). Recurso desprovido.” (Apelação Cível nº 1033865-93.2020.8.26.0196, rel. Des. Jacob Valente, j. 26/08/2021)

Portanto, há presunção firmada (e convencida) de que a parte autora foi negligente e imprudente nos seguintes aspectos: **a-)** não buscou a confirmação nos canais oficiais de que foi contatada pelo real suporte da instituição ré; **b-)** não se atentou que os 'comandos' instruídos pelo golpista envolvia celebração de empréstimo e transferência para pessoa diversa.

Assim, é caso clássico de exoneração da responsabilidade do fornecedor pela culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro, na forma do artigo 14, § 3º, do C.D.C., eis que este, ou algum dos seus prepostos, participou no evento lesivo descrito na inicial.

Neste contexto, não se pode falar em 'dor psíquica intensa', sentimentos de humilhação ou descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços. Como ensina FÁBIO ULHÔA COELHO:

“O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as

peçoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral '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, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Assim, no caso em testilha, não estão preenchidos os requisitos do artigo 927 do Código Civil.

Finalmente, se houve um 'aporte' de R\$ 22.751,06 na conta-corrente pelo depósito dos empréstimos (R\$ 21.325,11 + R\$ 1.425,95), seguido de um saque de R\$ 10.450,00 via 'pix', restou um saldo positivo de R\$ 12.301,06, usados por alguns dias como 'usufruto' (fls. 41/43). Nesse contexto, por óbvio, com o cancelamento dos empréstimos não há que se falar em 'devolução' do 'pix', eis que esse valor não saiu do saldo anterior da referida conta-corrente.

Em suma: era o caso da pretensão inicial ser integralmente rejeitada, mas como houve resignação da instituição financeira ré com a sentença, para não ensejar '*reformatio in pejus*' para a parte apelante,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ficam mantidos os cancelamentos dos empréstimos, sem mais reflexos.

2.3 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença, com os acréscimos do tópico anterior.

A sucumbência final é recíproca, eis que a parte autora perde no pedido de indenização por danos morais, razão pela qual a verba honorária fica assim determinada: **a-)** 10% sobre o valor dos contratos cancelados, em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor pretendido a título de indenização por danos morais, em favor dos advogados da instituição financeira ré.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **nega-se provimento ao apelo.**

JACOB VALENTE
Relator