



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000134745**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000454-79.2025.8.26.0262, da Comarca de Itaberá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada NADIR FERREIRA LOURENÇO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO nº 1000454-79.2025.8.26.0262**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Nadir Ferreira Lourenço

Comarca: Itaberá – Vara Única

Juiz prolator: Lucas de Barros Moraes

**VOTO Nº 5410**

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL.

Ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral.

Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu.

Ilegitimidade passiva. Afastada. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Presente a pertinência subjetiva. A autora imputa ao réu o dever de indenizar.

Culpa concorrente. Configurada. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a fornecer dados sigilosos, incluindo o número de seu cartão e chave de segurança, supostamente necessários para o cancelamento de transações indevidas. Estorno de parte dos valores pelo réu. Transações incompatíveis com os lançamentos apresentados no extrato bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Fraude perpetrada após o fornecimento de seus dados ao fraudador pela autora. Negligência da autora. Culpa concorrente. Restituição de 50% dos valores.

Apelo acolhido para reconhecer a culpa concorrente e condenar o réu à restituição de 50% dos valores transferidos indevidamente da conta da autora, corrigidos tabela prática do TJSP a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024. Mantida a sucumbência recíproca e proporcional, sem majoração da verba honorária.

Recurso do réu parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 145/150, cujo relatório é adotado, para condenar o réu a ressarcir à autora o valor de R\$ 8.998,96, corrigido a partir do desembolso e com juros de mora desde a citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais cada uma, observada a gratuidade concedida à autora. A autora ainda foi condenada ao pagamento de honorários advocatício fixados em 10% do valor pleiteado a título de danos morais, suspensa a exigibilidade, nos termos do artigo 98, §3º, do CPC. Já o réu foi condenado ao pagamento dos honorários advocatícios ao patrono do autor, fixados em R\$ 1.000,00.

Inconformado, recorreu o réu, arguiu ser parte ilegítima para figurar no polo passivo, porquanto não participou da relação jurídica-negocial que resultou na contratação do serviço. Afirmou atuar apenas como agente financeiro. Quanto ao mais, alegou inexistir ilegalidade nas transferências, pois realizadas pela apelada de forma voluntária, incorrendo em culpa exclusiva. A própria apelada afirma ter informado o número do cartão e chave de segurança. Não compete ao apelante fazer controle da movimentação financeira de seus clientes, o que poderia gerar constrangimentos e travar transações. Não demonstrado ter



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sido excedido o limite diário de transações. Ademais, a análise de transações a partir do perfil do consumidor não está nos limites do vínculo a que se obrigou o fornecedor. Os valores retirados não fogem do perfil da apelada, tampouco dos limites aprovados. Caso mantida a culpa do apelante, requereu seja reconhecida a culpa concorrente e reduzida a verba honorária. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 157/167).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 168/172).

Foram oferecidas contrarrazões (fls. 181/189).

**É o relatório.**

Consta nos autos ser a autora correntista do Banco Bradesco S.A.

Segundo relato da inicial, no dia 5 de maio de 2025, por volta das 15h27, a autora recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária da agência local do réu, informando sobre tentativas de fraude na conta da autora, motivo pelo qual precisava de informações específicas quanto ao número do cartão bancário e chave de segurança da conta da autora, para realizar bloqueios e evitar a consumação das operações não autorizadas. Além da ligação ter partido de um número conhecido, foram apresentadas informações que levaram a autora a acreditar na veracidade das alegações, tais como número da conta e de seus documentos pessoais. Quando a ligação seguia ao final, a neta da autora, suspeitando do ocorrido, fotografou a tela do celular e convenceu a avó a se dirigir até a agência bancária local, quando obtiveram a confirmação da fraude perpetrada. As operações fraudulentas foram: de R\$ 3.499,99, por PIX realizado em favor de GSL Vieira Dias Comercial; R\$ 1.999,99, por PIX em favor de GSL Vieira Dias Comercial; R\$ 1.998,99, por PIX em favor de GSL Vieira Dias Comercial; R\$ 500,00, por transferência para Karoline Vieira da Silva, e de R\$ 999,99, por PIX realizado a GSL

Vieira Dias Comercial, resultando no prejuízo de R\$ 8.998,96. Enfatizou que o valor de R\$ 10.000,00 transferido à conta bancária de “Karoline Vieira da Silva” foi estornado. Afirma ter o réu informado que não iria restituir os valores transferidos de sua conta, alegando ter a fraude ocorrido por culpa da autora. Ao ajuizar a demanda busca a condenação do réu à restituição do valor de R\$ 8.998,96, bem como ao pagamento de indenização por dano moral em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

Divergem as partes quanto a responsabilidade do réu de ressarcir os valores transferidos. Alega o réu ser parte ilegítima para figurar no polo passivo.

A preliminar de ilegitimidade passiva invocada pelo réu em sede recursal, não comporta acolhimento.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. Presente a pertinência subjetiva.

Ademais, no caso de inexistir responsabilidade do réu por derivar exclusivamente por fato de terceiros ou por culpa exclusiva da autora, como alega, tal discussão se refere ao mérito, e nele será discutida.

As condições da ação, como legitimidade processual, devem ser analisadas *in status assertiones*, segundo afirmado na inicial, sem considerações relacionadas ao mérito do litígio (AR 495/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Boas Cueva, 2ª S. J. 8/2/2012).

No mais, os fatos narrados comprovam ter sido a autora vítima de esquema de fraude conhecido como “falsa central de atendimento”. O golpe foi iniciado com um telefonema, informando sobre supostas transações na conta corrente da autora e a necessidade de fornecimento do número de seu cartão e chave de segurança para a busca e cancelamento das transações.

No boletim de ocorrência juntado aos autos e registrado a mesma data dos fatos, a autora reafirma todas as alegações apresentadas na petição inicial (fls. 22/23), ou seja, do recebimento de ligação de pessoa que se identificou como funcionário do réu, informando sobre transações em sua conta corrente e lhe foram solicitadas informações confidenciais, tais como número do cartão bancário e chave de segurança.

Além disso, há comprovação do saque e das transferências via pix realizadas em sequência para conta de terceiros (fls. 13).

Também comprovou a autora o estorno de uma das transferências, no valor de R\$ 10.000,00 para conta de Karoline Vieira da Silva, o que, por si só, indica o reconhecimento da fraude perpetrada e assumiu a responsabilidade na restituição de referido valor.

Assim, não há falar em culpa exclusiva da vítima, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pelo réu, sobretudo por serem as transações realizadas pelo terceiro atípicas e, portanto, competia ao réu evitá-las, realizadas em valores muito superiores a transações anteriores realizadas pela autora e de forma sequencial, além de não ser comum a realização de transferências via pix pela autora, conforme comprovam os extratos bancários de fls. 52/55.

Anote-se ser de responsabilidade do réu identificar transações incompatíveis com o perfil do consumidor e tomar as providências cabíveis a fim de se evitar a ocorrência de fraude.

Por outro lado, a autora agiu de forma negligente, pois somente após receber ligação telefônica do fraudador e fornecer dados sigilosos, em especial sua chave de segurança da conta corrente, é que foram realizadas as transações indevidas.

Importante ainda frisar que o contato não se deu por acesso direto ao *site* do banco, tampouco ficou demonstrado ser o número de telefone utilizado pelo golpista de qualquer canal de atendimento do réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta forma, em que pese o entendimento do nobre magistrado, é caso de reconhecer a culpa concorrente e, conseqüentemente, cabível a restituição de 50% dos valores transferidos de forma indevida da conta da autora.

Quanto aos honorários de sucumbência, mantida a sucumbência recíproca das partes.

Outrossim, os honorários não comportam redução, como pretendido pelo apelante, sobretudo pois fixados de forma equitativa em valor razoável, considerando o tempo despendido pelo causídico.

Assim, é o caso de reforma da sentença para condenar o réu à restituição de 50% dos valores indicados na petição inicial, corrigidos pela tabela prática deste Tribunal a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024 em relação aos juros e correção monetária.

Considerando o provimento apenas parcial do recurso, deixo de majorar os honorários de sucumbência.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante do exposto, **VOTO por dar parcial provimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora