



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000078355**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000806-39.2025.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante NATALIA REIS ALMEIDA TURQUETTI, são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO BRADESCARD S/A.

**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: **Negaram provimento 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, 11 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 1000806-39.2025.8.26.0229**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Natalia Reis Almeida Turqueti

Apelados: Banco Bradesco S.A. e Banco Bradescard S.A.

1ª Vara Cível da Comarca de Hortolândia

Juiz Prolator: Dr. Rafael Imbrunito Flores

**Voto nº 5289**

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS.**

Sentença de parcial procedência. Recurso da autora.

Golpe da falsa central de atendimento. Fraude praticada mediante contato telefônico, com a autora acessando o aplicativo bancário e seguindo as orientações repassadas por terceiro desconhecido. Transferências vultosas e lançamentos expressivos em cartão de crédito, concentrados em curto lapso temporal e incompatíveis com o perfil de movimentação da correntista.

Falha na prestação do serviço bancário configurada, diante da ausência de mecanismos eficazes de monitoramento e de adoção de providências aptas a detectar ou impedir movimentações manifestamente atípicas, inerentes ao risco da atividade financeira.

Culpa concorrente caracterizada. Conduta da consumidora juridicamente relevante para a consumação do golpe, ainda que ausente dolo ou fornecimento consciente de credenciais. Quebra do dever mínimo de cautela ao acessar ambiente bancário sensível e seguir instruções de terceiro não identificado. Aplicação do artigo 945 do Código Civil. Repartição proporcional do prejuízo material mantida.

Dano moral. Afastado. Ausência de repercussões autônomas graves, como negativação indevida, cobrança vexatória ou abalo excepcional à esfera da personalidade. Transtornos que, embora indesejáveis, não ultrapassam o mero dissabor, sobretudo diante da concorrência de condutas.

Sentença mantida integralmente, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Honorários advocatícios majorados em grau recursal, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

**RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito em dobro e de indenização por dano moral, julgados pela r. sentença de fls. 353/359, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, julgo parcialmente procedente o pedido inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, I do Código de Processo Civil, para o fim de declarar a nulidade parcial das transações fraudulentas, devendo o prejuízo material total de R\$ 29.370,94 ser dividido igualmente (50%) entre a autora e os réus, bem como para condenar os réus, solidariamente, a restituir à autora, ou compensar do saldo devedor existente originado pela fraude, o valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), correspondente a 50% do prejuízo com as transferências fraudulentas (R\$ 7.000,00) e, por fim cancelar 50% dos débitos referentes aos pagamentos fraudulentos no cartão de crédito da autora (50% de R\$ 19.601,49, resultando em R\$ 9.800,745 a serem cancelados), bem como 50% dos encargos de R\$ 2.769,45 (resultando em R\$ 1.384,725 a serem cancelados), e quaisquer outros encargos gerados proporcionalmente a esta parcela de responsabilidade do réu. Este valor deverá ser corrigido monetariamente desde a data de cada transação indevida e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Confirmando parcialmente a tutela de urgência concedida, para que os réus se abstenham de cobrar os valores pelos quais foram responsabilizados nesta sentença e de inscrever o nome da autora em cadastros de inadimplentes relativamente a esta parcela dos débitos. Fica a autora responsável pelo pagamento da sua cota-parte do prejuízo (50%). Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Condeno os réus ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação (proveito econômico obtido pela autora, referente à parte do prejuízo que os réus deverão suportar). Condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos dos réus, que fixo em 10% sobre o valor do pedido de danos morais (R\$ 20.000,00), do qual decaiu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente, bem como sobre 50% do valor do prejuízo material que lhe foi atribuído (50% de R\$ 29.370,94). Observe-se, se o caso, a gratuidade da justiça, caso tivesse sido deferida.”.

Recorreu a autora (fls. 369/383), aduzindo, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária praticada por terceiros, consistente em transferências indevidas entre contas no montante de R\$ 7.000,00 e em transações não autorizadas em cartão de crédito que totalizaram R\$ 19.601,49, sem fornecimento de senha ou de qualquer dado pessoal a terceiros. Alegou falha na segurança do sistema bancário, com operações atípicas, incompatíveis com seu perfil de consumo e realizadas em localidade diversa de seu domicílio, circunstâncias aptas a atrair a responsabilidade objetiva das rés, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Defendeu a inexistência de culpa concorrente, por ausência de conduta imputável à consumidora capaz de contribuir para o evento danoso, bem como a contradição da sentença ao reconhecer a relação de consumo e, simultaneamente, atribuir-lhe parcela do prejuízo. Requereu a reforma integral do julgado, com restituição total dos valores subtraídos, cancelamento integral dos débitos lançados no cartão de crédito e condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 20.000,00, além da redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com o devido recolhimento do preparo (fls. 385/386).

Ofertadas contrarrazões pelos réus (fls. 394/414), pugnano pelo desprovimento dos recursos.

A autora manifestou, às fls. 423 e 426, oposição ao julgamento virtual, com o intuito de possibilitar a realização de sustentação oral.

**É o relatório.**

Aplica-se aos autos o regime do julgamento assíncrono,

nos termos da **Resolução nº 984/2025** deste Tribunal de Justiça e da **Resolução nº 591/2024** do Conselho Nacional de Justiça, assegurada às partes a possibilidade de realização de sustentação oral, na forma regulamentar.

A apelação devolve a esta instância a controvérsia restrita à responsabilização civil das instituições financeiras pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiro, discutindo-se, especificamente, a possibilidade de afastamento do reconhecimento de culpa concorrente atribuído à autora, com a consequente imputação integral do prejuízo aos réus, bem como o cabimento de indenização por danos morais.

O quadro fático delineado nos autos evidencia situação típica de fraude bancária conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. A autora recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como preposto da instituição financeira e, a partir dessa interação, acessou o aplicativo bancário. Na sequência, foram realizadas transferências e lançamentos em cartão de crédito que afirma não ter autorizado.

A narrativa apresentada desde a inicial mostra-se coerente e encontra respaldo nos documentos juntados, especialmente extratos bancários e faturas de cartão, que demonstram operações de valores elevados, concentradas em curto intervalo temporal e **incompatíveis** com o padrão de movimentação anteriormente adotado pela correntista.

Não houve comprovação de monitoramento específico, de acionamento de alertas antifraude ou de adoção de qualquer medida extraordinária diante de movimentações manifestamente fora do padrão.

A partir desse contexto, a sentença corretamente reconheceu a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a falha na prestação do serviço bancário, uma vez que as instituições financeiras não lograram demonstrar a adoção de mecanismos eficazes de prevenção capazes de detectar ou impedir transações manifestamente atípicas, inerentes ao risco da atividade por elas explorada. Tal premissa, contudo, não conduz, por si só, à responsabilização integral

dos apelados.

Com efeito, o juízo de origem procedeu a adequada valoração da dinâmica concreta dos fatos e concluiu que a própria conduta da autora contribuiu de forma relevante para a consumação do evento danoso. Não se afirmou que a consumidora tenha agido com dolo, tampouco que tenha fornecido conscientemente senhas, *tokens* ou dados sigilosos a terceiros. O fundamento adotado foi diverso e juridicamente suficiente: a assunção de comportamento objetivamente arriscado, consistente no acesso a ambiente bancário sensível e no seguimento das orientações repassadas por terceiro desconhecido, em contexto amplamente reconhecido como meio usual de fraude.

Assim, a tese recursal, no sentido de que a inexistência de prova do fornecimento de credenciais afastaria qualquer contribuição da autora, não se sustenta. A concorrência de culpas reconhecida na sentença não se apoia na entrega direta de senha ou validação expressa das operações, mas na quebra do dever mínimo de cautela exigível do consumidor médio.

Em fraudes dessa natureza, a contribuição causal pode decorrer de atos que, embora não dolosos, viabilizam ou facilitam a atuação do fraudador, sendo juridicamente relevante a exposição ao risco assumida pela própria vítima.

Desse modo, ainda que configurada a falha do serviço bancário, a conduta da autora não pode ser desconsiderada na reconstrução do nexos causal. A solução adotada na origem, de reconhecimento da culpa concorrente e consequente repartição do prejuízo material, mostra-se proporcional, equilibrada e em consonância com o artigo 945 do Código Civil, além de alinhada ao entendimento consolidado para hipóteses análogas.

No tocante ao pedido de indenização por danos morais, igualmente não assiste razão à apelante. A sentença afastou a reparação extrapatrimonial ao reconhecer que os transtornos experimentados não decorreram de conduta exclusiva das rés, mas de contexto em que a própria autora contribuiu de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma relevante para o resultado danoso.

Ademais, não se constata repercussões autônomas graves aptas a caracterizar lesão a direito da personalidade, como negatização indevida, cobrança vexatória ou situação excepcional de abalo, não bastando, para tanto, os dissabores inerentes ao episódio fraudulento.

Nesse cenário, a r. sentença apreciou corretamente o conjunto probatório, fixou adequadamente as premissas fáticas e aplicou o direito de forma coerente e proporcional. A insurgência recursal da autora, ao pretender afastar a culpa concorrente e imputar aos réus a responsabilidade integral pelos prejuízos, não logra infirmar os fundamentos do *decisum*.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela autora, mantendo-se integralmente a r. sentença, por seus próprios fundamentos, nos termos do previsto no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Em razão do trabalho adicional desenvolvido em grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença para 12% do valor atribuído à autora na sentença, com fundamento no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

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

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora