



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000121884

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000882-25.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada VALÉRIA CHAVES CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000882-25.2025.8.26.0565

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Valéria Chaves Carvalho

Comarca: São Caetano do Sul

Voto nº 5.516

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FALHA DE SEGURANÇA. AUTORIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES ALHEIAS AO PERFIL DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, reconhecendo como fraudulentas a contratação de empréstimo seguida de transferência de parte dos valores disponibilizados aos estelionatários; e condenando o requerido a reembolsar à requerente eventuais parcelas descontadas; rejeitada a indenização por dano moral.

II. Questão em discussão

2. Discute-se a ocorrência de falha de segurança e a responsabilidade da instituição financeira pelas operações impugnadas.

III. Razões de decidir

3. Autora que foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento", sendo convencida pelos estelionatários a realizar as operações fraudulentas, sob o pretexto de impedi-las. Banco réu que, apesar dos sinais indicativos de fraude, autorizou a contratação de empréstimo vultoso e, poucos minutos após, a transferência de parte valores aos estelionatários, transações essas incompatíveis com o perfil da correntista.

4. Falha de segurança caracterizada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva da autora. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. Correto acolhimento da pretensão declaratória de inexigibilidade, com obrigação da instituição financeira de reembolso de eventuais parcelas descontadas e, por parte da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correntista, do montante do crédito fraudulento que permaneceu em sua posse, admitida a compensação.

IV. Dispositivo

5. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra a r. sentença de fls. 297/303, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Posto isso e à vista do mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido da ação ajuizada por Valéria Chaves Carvalho em face de Banco Bradesco S.A para (...) reconhecer a fraude relativa à contratação de empréstimo em nome da autora no valor de R\$ 74.293,91 e posterior transferência da importância de R\$19.996,00, e, conseqüentemente, declarar inexigível as parcelas desse empréstimo, condenando a parte ré ao reembolso das parcelas eventualmente descontadas, corrigidas pela tabela de atualização monetária de débitos judiciais do TJSP desde cada desembolso e com juros legais de mora desde a citação (artigos 405 e 406, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024). Em razão da mínima sucumbência da autora, o réu arcará com 85% das custas e despesas processuais, cabendo à autora o remanescente, bem como o réu pagará ao patrono da autora honorários advocatícios devidos ao patrono do autor, ora fixados em 15% do proveito econômico obtido e a autora pagará aos patronos do réu o valor correspondente a 5% do valor inicialmente pretendido a título de indenização por danos morais".*

Sustenta o recorrente às fls. 307/340 que: a) não houve falha de segurança no golpe narrado, não podendo a instituição financeira ser responsabilizada pela negligência da recorrida, de modo que, ao menos, deverá ser determinada a restituição/compensação do crédito disponibilizado, que permanece em parte em poder da correntista, na hipótese de ser mantida a declaração de inexigibilidade do empréstimo; b) o imbróglio narrado decorreu de ato ilícito de terceiro, somado à desídia da apelada, que, sob orientação dos estelionatários, realizou a contratação do empréstimo (R\$ 74.293,91) e a transferência de parte dos valores, via Pix (R\$ 19.996,00), pelo seu aplicativo bancário, previamente habilitado, mediante senha pessoal e chave de segurança; c) as operações cumpriram os requisitos de segurança, tendo a apelada, ademais, tardado a solicitar a restituição dos valores, pelo MED, logrando-se assim o estorno apenas de parte ínfima do montante transferido (R\$ 400,00); d) não restando demonstrada pela recorrida eventual falha de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança, deve ser reconhecida a causa excludente de responsabilidade do fornecedor, prevista no art. 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor. Por essas razões, pede o provimento do recurso para que a ação seja julgada improcedente.

Contrarrrazões da recorrida às fls. 348/349, pela manutenção da r. sentença.

Insuficiente o preparo (fl. 352), providenciou o apelante a necessária complementação (fls. 359/363).

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento do recurso interposto.

Assiste razão em parte ao recorrente.

Segundo se observa dos autos, a recorrida foi vítima de modalidade do denominado "*golpe da falsa central de atendimento*", pelo qual os estelionatários se passam por funcionários do banco recorrente e, sob o pretexto de que seriam necessárias medidas para coibir suposta fraude, convencem o correntista a adotar posturas que acabam por viabilizá-la.

No presente caso, verifica-se que o banco recorrente autorizou a contratação de empréstimo pessoal de valor elevado (R\$ 74.293,91, 03/12/2024, às 15h17, fls. 224/225) e, *poucos minutos após*, a transferência de quantia significativa a terceiro (R\$19.996,00, 03/12/2024, às 15h31, fl. 263). O próprio registro exibido pela instituição financeira infirma a alegação de demora para comunicação da fraude pela correntista (03/12/2024, 17h14, fl. 262), o que também é notado pelas mensagens que acompanharam a petição inicial (fls. 29/41).

As referidas mensagens revelam, ademais, que a correntista já havia relatado ao seu gerente abordagens parecidas em meses anteriores (fls. 31/32) e que, no dia dos fatos narrados, outras tentativas de transferências da quantia emprestada teriam sido bloqueadas (fl. 35) - *o que, todavia, não foi devidamente*

esclarecido pelo banco em sua defesa, não se sabendo se os alegados bloqueios ocorreram por suspeita de fraude ou por ter sido atingido o limite de transação diária.

Destaca-se ainda que não é possível identificar no extrato parcial trazido aos autos pelo recorrente (fls. 222/223) operações vultosas, semelhantes às transações contestadas, existindo, por outro lado, registro de transferência anterior de valor elevado, via Pix, em que foi solicitada a confirmação da correntista (R\$ 25.770,07, fl. 29), evidenciando se tratar de transação fora do padrão.

Portanto, verifica-se que, no caso em análise, foram autorizadas pelo banco recorrente, apesar dos fortes sinais de fraude, sucessivas operações de valores elevados na conta da recorrida, destoantes do seu perfil e que deveriam ter acionado os mecanismos de segurança para coibir o golpe, o que, entretanto, não ocorreu.

Conforme entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça em relação aos golpes de engenharia social, *"a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento"*, devendo, dentre outras circunstâncias, ser consideradas pelos sistemas de proteção à fraude: *"i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos"* (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Dessa forma, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula n. 479 do Colendo 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"*), restando demonstrada a falha de segurança, mostra-se correto o reconhecimento da responsabilidade do banco recorrente pela fraude em discussão, pois decorrente de fortuito interno.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse contexto, as alegações defensivas de que as operações teriam sido validadas pelas credenciais da correntista não são suficientes para demonstrar a culpa exclusiva da consumidora e afastar a responsabilidade do fornecedor (art. 14, §3º, II, CDC).

Por último, quanto ao pedido do banco recorrente para compensação/restituição dos valores emprestados, esclarece-se que se trata de consequência natural do cancelamento do respectivo contrato, mas sendo cabível apenas em relação ao montante que permaneceu na conta da recorrida (mantido na aplicação automática após orientação do gerente bancário, fl. 36). Assim, restando determinada na r. sentença a devolução, pela instituição financeira, de eventuais parcelas descontadas do empréstimo, por certo, também cabe à correntista a restituição da parte do crédito fraudulento que não foi transferida aos estelionatários (R\$ 54.055,66 e os R\$400,00 posteriormente recuperados, fls. 222 e 262) - *admitida a possibilidade de compensação*.

Ante o exposto, ***dou parcial provimento*** ao recurso, apenas para determinar a devolução, pela autora, dos valores referidos no parágrafo anterior.

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, tendo em vista o provimento parcial do recurso e o estabelecido pelo C. STJ no Tema 1059.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA