



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001296936

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001342-10.2024.8.26.0383, da Comarca de Nhandeara, em que é apelante/apelado ANTONIO ROBERTO BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001342-10.2024.8.26.0383

Apelante/Apelado(a): Antonio Roberto Batista

Apelado(a)/Apelante: Banco Bradesco S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). ANA HELENA CARDOSO COUTINHO
CRONEMBERGER

Voto nº 3.932/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE, CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS, TRANSFERÊNCIAS E COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. CULPA CONCORRENTE. RESTITUIÇÃO PARCIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESPROVIDO O RECURSO DO AUTOR. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO RÉU.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas, respectivamente, pelo autor e pelo banco réu contra sentença que declarou a nulidade das transações bancárias fraudulentas (empréstimos, compras e transferências) e determinou a restituição do saldo anterior ao golpe (R\$ 1.397,93), além de condenar o réu ao pagamento de custas e honorários. O autor busca a condenação do banco ao pagamento de dano moral. O banco alega ilegitimidade passiva e requer a total improcedência da demanda, sustentando culpa exclusiva da vítima.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se o banco réu possui legitimidade passiva; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário capaz de ensejar responsabilidade civil; (iii) determinar se há culpa concorrente entre autor e instituição financeira; (iv) verificar se o autor faz jus à indenização por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O banco detém legitimidade passiva porque todas as transações impugnadas foram realizadas em conta por ele administrada, havendo relação jurídica direta com o autor.
4. A instituição financeira responde objetivamente pelas operações fraudulentas quando há indícios de falha na guarda de dados sigilosos e na segurança das transações, sobretudo quando o golpista se vale de número oficial de agência bancária e se realiza em padrão atípico de consumo.
5. A realização de empréstimos e compras vultosas em curto

espaço de tempo, incompatíveis com a renda do cliente, evidencia deficiência dos mecanismos de detecção de risco e vigilância bancária.

6. O autor concorre para o dano ao fornecer sua senha pessoal ao fraudador, contribuindo diretamente para a efetivação das operações contestadas, caracterizando culpa concorrente nos termos do art. 945 do Código Civil.

7. A culpa concorrente impõe a repartição equilibrada dos prejuízos: o autor suporta o prejuízo relativo ao saldo existente antes da fraude e o banco deve restituir a quantia necessária para neutralizar o saldo negativo (R\$ 798,48, acrescido dos juros bancários).

8. O dano moral é indevido, pois, embora haja falha na segurança bancária, a contribuição direta e decisiva do autor na dinâmica do golpe impede a configuração de abalo moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível do autor conhecida e desprovida.

10. Apelação cível do réu conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: CC, art. 945.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para *a) declarar a nulidade e, conseqüentemente, a sua inexigibilidade em relação ao autor, das transações descritas na inicial, quais sejam: empréstimo pessoa no valor de R\$ 3.471,91 (três mil quatrocentos e setenta e um reais e noventa e um centavos); empréstimo pessoal no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais); saque no valor de R\$ 1.360,00 (um mil trezentos e sessenta reais); compra cartão ELO (beneficiário: Bianca Cristina Silv), no valor de R\$ 1.999,00 (hum mil novecentos e noventa e nove reais); compra cartão ELO (beneficiário: Adelson Rodrigues RA), no valor de R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais); compra cartão ELO (beneficiário: Adelson Rodrigues Ra), no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais); compra cartão ELO (beneficiário: Bianca Cristina Silv), no valor de R\$ 40,00; transferência em favor de Raul Gomes Alves, no valor de R\$ 459,22 (quatrocentos e cinquenta e nove reais e vinte e dois centavos); e transferência em favor de Raul Gomes Alves, no valor de R\$ 510,10 (quinhentos e dez reais e dez centavos);*

b) condenar a ré a restituir ao autor o valor do saldo existente em sua conta corrente antes da fraude sofrida, qual seja, R\$ 1.397,93 (um mil trezentos e noventa e sete reais e noventa e três centavos), com correção monetária desde o desembolso e com juros de mora a contar da data da citação. A correção monetária observará a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único do Código Civil), e os de juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, observando as novas disposições do art. 406 do Código Civil e seus parágrafos.

Sucumbente, a parte ré foi condenada, ainda, ao pagamento de custas e de outras despesas processuais, conforme o art. 86 do CPC. Condeno o requerido, ainda, ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte autora, arbitrados em 10% do valor da condenação, conforme o art. 85, §2º, do CPC.

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que os descontos efetuados diretamente na sua conta, sem o lastro da contratação efetiva, configuram abuso e exige a reparação a título de dano moral; e que são notórios os dissabores e aborrecimentos enfrentados pois fora vítima de furto de seu saldo bancário. Requer, portanto, a reforma parcial da sentença, a fim de que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 243/252).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 36).

Recorre, igualmente, o banco réu. Preliminarmente, arguiu sua ilegitimidade passiva. Quanto ao mérito, afirmou que o apelado concedeu total acesso a sua conta, fato esse que seria confesso e incontroverso; que não há nenhuma prova do alegado vazamento de dados; que os dados foram obtidos por meio de *phishing*, ou seja, foi a própria parte adversa quem subsidiou o interlocutor com as informações pertinentes; que se faz presente no caso o fortuito externo, o que

afasta a responsabilidade da instituição financeira; que não é devida qualquer restituição de valores; e que a correção monetária e os juros de mora, em caso de eventual reparação por dano moral, devem ser contados a partir da citação. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado totalmente improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 233/242).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 226/227).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante, sob o argumento de que *toda a transação foi alheia ao banco apelante, tendo este agido tão somente como agente financeiro, não podendo responder pelo acesso ao seu aplicativo por terceiro*, devendo, por isso, ingressar nos autos o beneficiário do valor (fls. 205).

Ora, as transações bancárias impugnadas se deram a partir de conta mantida e administrada pela instituição ré, a quem o autor atribui responsabilidade pelo evento danoso, circunstância que atesta a relação jurídica material entre as partes e configura sua pertinência subjetiva para a demanda.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade, cumulada com pedidos de indenização por danos material e moral, em que se discute a validade de dois contratos de empréstimo, de compras e de transferências de valores.

Narra a parte autora, recebedora de benefício previdenciário e correntista do banco réu, que, no dia 28/06/2024, recebeu ligações de um suposto funcionário do banco réu, *que por sua vez tinha PLENO CONHECIMENTO de todos os dados pessoais do Autor, tais como, número do CPF, número da conta corrente, nome da mãe, número do telefone celular cadastrado junto a agência, dentro outros, O QUE DEU CREDIBILIDADE AO GOLPE, informou ao Autor que, aparentemente, sua conta havia sido HACKEADA (...)* (fls. 03).

Prosseguiu dizendo que *o suposto funcionário, afirmou que deveria realizar alguns procedimentos para a segurança do Autor, visando o BLOQUEIO das supostas transações, assim, solicitou a senha de acesso a conta, para que fosse possível cancelar as transações, que prontamente, assustado, com medo, o Autor seguiu as orientações do “funcionário” do Banco Requerido para poder cancelar as transações, fornecendo as referidas informações.*

Depois disso, constatou que foram realizadas as seguintes transações: a) dois empréstimos pessoais (nos valores de R\$ 3.471,91 e de R\$ 800,00); e b) diversas compras e transferências, totalizando um prejuízo de R\$ 6.468,32.

Informou que em 27/06/2024 possuía um saldo positivo de R\$ 1.397,93, porém, após as transações fraudulentas realizadas em 28/06/2024, restou um saldo negativo de R\$ 798,48.

Citada, a instituição financeira argumentou que o autor foi vítima do golpe da falsa central de atendimento e negou que tenha havido vazamentos de dados. Sustentou, ainda, que as transações são válidas, pois realizadas com o uso de chave Token e senha pessoal e intransferível.

Nesse passo, respeitado o entendimento da i. Magistrada sentenciante, forçoso reconhecer que a demanda merece solução diversa.

De um lado, é certo que a instituição financeira tem responsabilidade pelo golpe perpetrado, na medida em que, conforme narrado na inicial, o autor recebeu uma ligação do número (17) 3472-1195, que corresponde justamente ao telefone da agência 1919 do Banco Bradesco, situada no município de Nhandeara, onde o autor mantém a sua conta para recebimento de seu benefício previdenciário (fls. 29).

Vejamos:

AGÊNCIA BRADESCO | CÓDIGO 1919-4
NHANDEARA

 **COMO CHEGAR**

Endereço: R.DR.ANTONIO B.DA SILVEIRA-916
Bairro: -
Telefone: (17) 34721195
Cidade: NHANDEARA - SP
CEP: 15.190-039
E-mail: 1919.gerencia@bradesco.com.br
Atendimento: Para Você, Exclusive, Empresas e Negócios.
Horário de atendimento: das 10h às 15h  Agência aberta

Serviços disponíveis:

		
Depósito em Cheque sem Envelope	Depósito Imediato em Dinheiro	Saque Programado

(Fonte: <https://banco.bradesco/html/classic/atendimento/rede-de-atendimento>, consulta realizada aos 25/11/2025).

É verossímil, portanto, a alegação de que os fraudadores se beneficiaram do vazamento de dados para a aplicação do golpe em questão.

Há de ser levado em conta, ainda, para fins de responsabilização da instituição financeira, o fato de que todas as transações foram realizadas no mesmo dia (empréstimos, compras e saques), em valores que são demasiadamente elevados, se considerarmos a renda mensal do autor (um salário mínimo – fls. 30).

Portanto, falhou a instituição financeira tanto no que diz respeito à guarda dos dados sigilosos do autor, quanto na atividade de monitoramento e segurança, ao não detectar, por meio de seus mecanismos próprios de tecnologia, a atividade atípica realizada na conta bancária de seu cliente (fls. 32/33).

Por outro lado, restou, de fato, incontroverso que o autor informou sua senha de acesso à conta aos fraudadores, conforme admitido na inicial (fls. 04), o que contribuiu, de veras, para o sucesso do golpe.

Diante desse contexto, resta evidente que tanto o autor

quanto o réu contribuíram para a ocorrência do evento danoso, configurando-se hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, segundo o qual *se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.*

Deste modo, **o autor deve suportar o prejuízo relativo ao saldo que possuía na véspera do golpe (R\$ 1.397,93, em 27/06/2024), enquanto a instituição financeira, uma vez reconhecida a inexistência dos contratos e dos débitos decorrentes das demais transações, deve se abster de efetuar qualquer desconto no benefício previdenciário do autor, como também lhe restituir a quantia necessária (R\$ 798,48, acrescido dos juros bancários) para neutralizar o saldo da conta.**

Quanto ao dano moral, não se pode ignorar a culpa concorrente do autor, que facilitou a perpetração do golpe, razão pela qual é descabida a indenização a esse título.

Nesse sentido:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

*- Fraude bancária - Autora que instalou aplicativo de acesso remoto em seu aparelho celular, permitindo transações por terceiro fraudador - Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora - Má prestação de serviços caracterizada - Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) - Devolução dos valores mantida - **Dano moral não configurado - Consumidora que concorreu para o evento** - Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302, Rel. VICENTINI BARROSO, da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, julgado em 29/07/2024 - destaquei).*

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGÓ PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR;** e **(ii) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** para, uma vez reconhecida a culpa concorrente, consignar que o autor deve suportar o prejuízo relativo ao saldo que possuía em conta (R\$ 1.397,93), enquanto o réu deverá se abster de efetuar qualquer desconto no benefício previdenciário do autor em decorrência dos empréstimos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como também restituir a quantia necessária para neutralizar o saldo da conta (R\$ 798,48, acrescido dos juros bancários); e **(iii)** diante da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais; quanto aos honorários advocatícios devidos pelo autor, fixo-os em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora