



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001316869

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001528-12.2024.8.26.0390, da Comarca de Nova Granada, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante SEBASTIÃO ROQUE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. 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), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 23 de dezembro de 2025.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 38102

Apelação Cível nº 1001528-12.2024.8.26.0390

Apelante/Apelado: Sebastião Roque

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A.

Comarca: Nova Granada

15ª Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO - Multa cominatória - Redução - Insurgência já enfrentada por esta C. Câmara no julgamento de agravo de instrumento anteriormente interposto pelo banco - Descabida a renovação da matéria em sede de apelação, ainda que se trate de questão de ordem pública, diante da preclusão - Precedentes do STJ - Preliminar rejeitada - Empréstimo pessoal não consignado celebrado à revelia do requerente - Golpe da falsa central de atendimento - Ligação originada de telefone comercial da parte ré, feita por suposto preposto do banco, inculcando no autor a perspectiva de confiabilidade, de crença na autenticidade desse telefonema - As peculiaridades do caso apontam como determinante para o êxito do empréstimo fraudulento a falha de segurança imputável ao banco, que deixou de adotar medidas efetivas para assegurar os dados dos seus clientes, à luz dos princípios da prevenção e da confiança que norteiam a responsabilidade civil contemporânea - Contrato nulo e inexigíveis os débitos decorrentes deles - Dano moral - Inocorrência - Questão meramente patrimonial - Sentença mantida, majorados os honorários, observada a gratuidade deferida à autora - Recursos desprovidos.

A r. sentença de fls. 180/184, cujo relatório se adota, julgou procedente em parte o pedido para: (i) a declarar inexigível a cobrança de quaisquer valores advindos do contrato e empréstimo impugnado nos autos; (ii) determinar a repetição do montante eventualmente descontado, que deverá ser acrescido de correção monetária, pela Tabela Prática do TJSP, desde a data do pagamento, e juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação; (iii) confirmar a liminar deferida no pórtico da demanda; (iv) em razão da sucumbência recíproca, condenar cada uma das partes ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como os honorários sucumbenciais da parte contrária, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade deferida à parte autora.

Apelou o banco, às fls. 187/204, batendo-se, em sede preliminar, pela redução da multa cominatória por excessiva. No mérito, pugnou pela reforma do julgado. Defendeu a higidez e a regularidade das operações impugnadas. Negou a existência de qualquer indício de vazamento de dados sensíveis do autor. Disse que as transações teriam sido realizadas em aparelho celular vinculado ao requerente, com aposição de senha pessoal e intransferível. Sustentou que a fraude decorreu de desídia do correntista, ausente falha no sistema de segurança que lhe fosse imputável. Haveria culpa exclusiva da vítima e/ou fato de terceiro. Alegou a impossibilidade de restituição de qualquer importe ao demandante diante da inexistência de conduta

contrária à boa-fé objetiva. Pontuou que o termo inicial da correção monetária e dos juros moratórios deveria coincidir com a data da citação. Disse que a verba honorária deveria ser fixada em 20% sobre o proveito econômico. Subsidiariamente, requereu o reconhecimento da culpa concorrente com repercussão na reparação do dano, bem como a compensação de créditos e débitos havidos entre os litigantes.

Em contrarrazões, às fls. 222/225, o autor pleiteou pela manutenção da r. sentença.

O requerente, às fls. 227/234, interpôs apelação adesiva a fim de que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por dano moral. Alegou que o débito impugnado teria ensejado a inscrição do seu nome no rol de inadimplentes, o que, diante do engodo, não poderia prevalecer. Disse que a dívida teria ocasionado cobranças incessantes, causando-lhe abalo anímico passível de indenização.

Vieram as contrarrazões do banco, às fls. 238/243, nas quais refutou as teses aventadas pelo banco, notadamente a inexistência de dano moral indenizável. Em pedido subsidiário, pleiteou pela fixação de indenização razoável e proporcional ao evento suportado pelo demandante.

Os recursos foram regularmente processados.

É o relatório.

De prêmio, não se conhece do pedido de redução da multa cominatória devido à preclusão. Isso porque a r. decisão que a fixou foi objeto de impugnação, pelo banco, por meio da interposição de Agravo de Instrumento nº 2288889-72.2024.8.26.0000, julgado em 27/11/2024, conforme decisão colegiada de fls. 214/218, e que foi assim ementada:

"AGRAVO DE INSTRUMENTO - Tutela provisória deferida - Relação de consumo - Preliminar de não conhecimento afastada - Presença dos requisitos da tutela de urgência - Pressupostos que autorizam o provimento antecipatório, nos termos do art. 300 do NCPC - Medida que é totalmente reversível se, no decorrer do processo, o réu conseguir demonstrar a regularidade da contratação - Suspensão dos descontos mantida - Ordem para abstenção da inclusão do nome do demandante perante órgãos de proteção ao crédito mantida - Imposição de multa - Possibilidade - Valor que se mostra razoável e proporcional - Se o banco mandou incluir a consignação, deve providenciar sua exclusão - Recurso não provido."

Veja-se que a insurgência foi enfrentada por esta C. Câmara no julgamento de recurso anteriormente proposto pelo banco, descabida a renovação da matéria, ainda que se trate de questão de ordem pública, diante da preclusão.

A propósito:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. FIXAÇÃO DE MULTA DIÁRIA. EXECUÇÃO PROVISÓRIA. POSSIBILIDADE. TRÂNSITO EM JULGADO DA SENTENÇA DE MÉRITO. VALOR DA MULTA. PRECLUSÃO. SÚMULA N. 7/STJ. 1. Revisão do valor da multa diária já reduzida em decisão anterior não recorrida. A preclusão pro judicato afasta a necessidade de novo pronunciamento judicial acerca de matérias novamente alegadas, mesmo as de ordem pública, por se tratar de matéria já decidida, inclusive em autos ou recurso diverso, mas relativos à mesma causa. 2. À luz do novo Código de Processo Civil, não se aplica a tese firmada no julgamento do REsp 1200856/RS, porquanto o novo Diploma inovou na matéria, permitindo a execução provisória da

multa cominatória mesmo antes da prolação de sentença de mérito (REsp n. 1.958.679/GO, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/11/2021, DJe de 25/11/2021). 3. A revisão da matéria, em relação ao trânsito em julgado da decisão que determinou o fornecimento do medicamento e quanto à preclusão em razão de existência de recursos anteriores em que já reduzida a multa implica o imprescindível reexame das provas constantes dos autos, o que é defeso na via especial, ante o que preceitua a Súmula n. 7/STJ. Do mesmo modo, a revisão do valor da multa dependeria de revisão dos fatos e provas, salvo se manifestamente desproporcional, o que não é o caso. Agravo improvido." (STJ, AgInt no AREsp n. 2.526.564/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 24/6/2024, DJe de 27/6/2024);

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL. EXECUÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. MULTA PERIÓDICA (ASTREINTES). VALOR ACUMULADO DA MULTA VENCIDA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. REGRA ESPECÍFICA NO CPC/2015. DESESTÍMULO À RECALCITRÂNCIA. REDUÇÕES SUCESSIVAS. IMPOSSIBILIDADE. PRECLUSÃO PRO JUDICATO CONSUMATIVA. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sedimentou-se, sob a égide do CPC/1973, no sentido da possibilidade de revisão do valor acumulado da multa periódica a qualquer tempo. No entanto, segundo o art. 537, § 1º, do CPC/2015, a modificação somente é possível em relação à 'multa vincenda'. 2. A alteração legislativa tem a finalidade de combater a recalcitrância do devedor, a quem compete, se for o caso, demonstrar a ocorrência de justa causa para o descumprimento da obrigação. 3. No caso concreto, ademais, ocorreu preclusão pro judicato consumativa, pois o montante alcançado com a incidência da multa já havia sido reduzido por meio de decisão transitada em julgado. 4. Embargos de divergência conhecidos e não providos." (STJ, EAREsp n. 1.766.665/RS, relator Ministro Francisco Falcão, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Corte Especial, julgado em 3/4/2024, DJe de 6/6/2024).

Sobreleva acrescentar que o tema reiterado em sede de preliminar de apelação veio desamparado de qualquer substrato fático-probatório superveniente àquele considerado no julgamento do agravo de instrumento suso referido, de modo que, por qualquer ângulo que se observe, a pretensão não suplanta o juízo de admissibilidade recursal.

Ausentes outras questões processuais pendentes, ao mérito.

Os recursos não prosperam.

Narra o autor que, em 24/06/2024, recebeu ligações telefônicas da agência bancária da qual é correntista, (17) 3262-1991, na cidade de Nova Granada-SP. Aduz que os interlocutores se diziam prepostos do Banco Bradesco, os quais, então, o alertaram sobre um empréstimo fraudulento que tinha sido celebrado em seu nome. Diz que o primeiro contato lhe causou estranheza "e fez com que ficassem em ligação com o autor por 1 hora para tentar convencê-lo de que estavam falando da agência". Alega que as três ligações seguintes foram ligeiramente diversas, na medida em que os falsários mudaram a sua abordagem. No ato, afirmaram que o cancelamento da suposta operação inidônea seria realizado por preposto da ré de prenome "Tiago", o que lhe passou confiança por acreditar tratar de funcionário legítimo do banco, conhecido dele, de prenome "Iago". Sobreveio, então, notificações do aplicativo do banco instalado em seu aparelho celular sobre

operações de crédito concluídas em seu nome, mas que desconhecia a origem, a saber: (i) compra no cartão de crédito, no importe de R\$ 189,09; (ii) empréstimo pessoal, no valor de R\$ 14.622,84; e (iii) transferência bancária do valor mutuado para conta de terceiro. Entrou em contato com o banco, momento em que se deu conta de que tinha sido vítima de fraude, ausente reparação dos danos suportados na esfera extrajudicial. Pontua que as operações inquinadas de invalidade não foram confirmadas via telefone e/ou aplicativo.

Por meio dessa demanda, pretende o requerente: (i) a tutela provisória consistente em suspender a cobrança das parcelas referentes ao empréstimo pessoal nº 503799850, bem como impedir a inscrição do nome do requerente no rol de inadimplentes e/ou providente a sua exclusão, confirmando-se ao final; (ii) declarar a inexistência do mutuo suso referido e declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dele (iii) devolver o montante descontado indevidamente em virtude dessa avença; e (iv) condenar o banco ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 15.193,14.

Citado, o banco apresenta preliminares e refuta a tese autoral. Diz que não faz ligações para clientes, nem solicita dados confidenciais, havendo inúmeros alertas sobre ações típicas de fraudadores e como evitá-las. Alega a ausência de comprovação de vazamento de dados sensíveis do autor, o qual, na hipótese, teria sido vítima de "vishing". Inexistiria falha na prestação do serviço apta a atrair o dever de indenizar, mas culpa exclusiva da vítima e/ou fato de terceiro que rompem o nexo causal.

Em réplica, o autor reafirma a falha imputada ao banco, pois teria "sido contatado por um número de telefone vinculado à própria agência bancária onde mantém conta. Além disso, o autor não forneceu dados pessoais ou bancários durante as ligações, o que corrobora a existência de falha de segurança no sistema do réu, que permitiu a realização de empréstimo e TED em nome do autor, sem sua autorização" (fl. 172).

Sobreveio, então, a r. sentença recorrida.

Pois bem.

Extrai-se dos autos que o autor foi contatado por golpistas que, passando-se por prepostos do banco, denunciaram operação suspeita e, a pretexto de auxiliá-lo a cancelar a movimentação espúria, aparentemente o levou a firmá-la.

Neste contexto, a celeuma em destaque deve ser interpretada com fulcro na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a controvérsia em sua completude, a fim de verificar como se sucederam os fatos.

Forte nessas premissas, sobressai do caderno processual que **as ligações dos falsários chegaram à parte autora pelo número de telefone de um dos canais oficiais de atendimento do Banco Bradesco, mais especificamente, da Agência Bradesco, Código 1643-8, na cidade de Nova Granada-SP (17-32621991, fls. 25/28).**

Evidente que os fraudadores, ao entrarem em contato com o requerente por linha telefônica da agência da qual é correntista, incutiram nele a perspectiva de confiabilidade, de crença na autenticidade desse telefonema, e das informações advindas do interlocutor.

Daí porque a percepção de fraude passou a ser mitigada e excepcional,

presumindo o autor que as reiteradas ligações de canal oficial da entidade financeira não resultariam em procedimento fraudulento.

Há falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes, aliado à violação do princípio da confiança, dada a justa expectativa por parte do demandante que a ligação recebida pelo telefone comercial do réu fosse legítima, assim como das informações repassadas pelo interlocutor.

Assim, muito embora a conduta do autor tenha aparentemente contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância não basta, por si só, para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade do banco (art. 14, §3º, II, CDC). Para tanto, indispensável verificar a ausência de falha imputável à instituição financeira, notadamente no sistema de segurança, a fim de eximir a sua responsabilização. Isso porque tem especial relevância, na atividade bancária, a adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea.

Forçoso convir que as peculiaridades do caso apontam como determinante para o êxito da fraude a falha de segurança imputável ao banco, de certo que, na espécie, andou bem o MM. Juízo de Primeiro Grau ao declarar a inexistência do negócio jurídico descrito na inicial e a inexigibilidade dos débitos que lhe decorreu, bem como condenar o réu na devolução dos valores indevidamente descontados do autor em virtude dessa operação.

Lado outro, não se entrevê que o demandante tenha experimentado dano moral que ensejasse indenização patrimonial. Isso porque inexistem indícios de que a transação inquinada de nulidade tenha vulnerado o poder de compra da parte requerente ou reduzido sua qualidade de vida. Tampouco há notícia de que houve danos à sua reputação através da inserção do seu nome nos cadastros de inadimplência, nem perda de tempo ou o propalado desvio produtivo que fosse apto a ensejar o pretendido dano moral. Em não havendo elementos seguros de violação inaceitável a direito de personalidade da parte autora, exsurge o mero aborrecimento a que todos estamos sujeitos na vida social moderna, impassível de provocar dano de caráter extrapatrimonial.

A propósito:

“DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Golpe da central de atendimento. CERCEAMENTO DE DEFESA. Depoimento pessoal da autora desnecessário para o deslinde da questão. Preliminar afastada. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Teoria da asserção. Preliminar afastada. RESPONSABILIDADE DO BANCO CUSTODIANTE DA CONTA DO CONSUMIDOR. Autor contatado por golpistas que, passando-se por prepostos do banco, denunciaram movimentação bancária suspeita e, a pretexto de auxiliá-lo a cancelar a operação, o levou a executá-la. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ). Sentença mantida nesse ponto. DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum reparatório fixado em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada nesse ponto. Recurso do réu não provido e recurso da autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1013639-84.2022.8.26.0006; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025);

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de improcedência - Preliminar de violação à dialeticidade recursal afastada - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Autor vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Consumidor lesado por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da parte ré, feita por suposto preposto - Aprovação de operação manifestamente fraudulenta, que deveria ter despertado a atenção do banco réu - Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Súmula nº 479 do STJ - Danos morais não configurados - Sentença reformada em parte - Recurso parcialmente provido, com redistribuição do ônus sucumbencial.” (TJSP; Apelação Cível 1017040-76.2022.8.26.0011; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/04/2024; Data de Registro: 18/04/2024).

Em suma, a r. sentença se mantém inalterada porque deu adequada solução à controvérsia, majorados os honorários de 10% para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida ao autor.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

MENDES PEREIRA

Relator