



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

**Registro: 2026.0000220739**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001624-86.2025.8.26.0456, da Comarca de Pirapozinho, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA AUXILIADORA DE ARAUJO MAGNOSSÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**DANIEL ISSLER**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

**Apelação nº 1001624-86.2025.8.26.0456**

**Comarca: Piraporazinho**

**Apelantes: Maria Auxiliadora de Araujo Magnossão e Banco Bradesco S.A.**

**Apelados: Maria Auxiliadora de Araujo Magnossão e Banco Bradesco S.A.**

**Voto nº 12188**

GOLPE DA FALSA CENTRAL – PARTE AUTORA MANTEVE CONTATO COM GOLPISTA E ATUOU DE FORMA A PERMITIR A CONSECUÇÃO DA FRAUDE, VEZ QUE AS MOVIMENTAÇÕES SOMENTE SE DERAM APÓS A LIGAÇÃO TELEFÔNICA APONTADA – DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM VERIFICADA POR PARTE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA – CULPA CONCORRENTE – BANCO DEVERIA TER OBSERVADO QUE A TRANSAÇÃO REALIZADA DESTOAVA DO PERFIL FINANCEIRO DA PARTE AUTORA, INCLUSIVE EM RAZÃO DO IP DE ACESSO, EFETUANDO O BLOQUEIO - INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - APELO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelações interpostas por MARIA AUXILIADORA DE ARAUJO MAGNOSSÃO e BANCO BRADESCO S.A. em face da r. sentença.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, somente para anular o contrato de empréstimo indicado na exordial e condenar o banco réu a restituir de forma simples

os valores descontados diretamente da conta corrente para fins de adimplir as parcelas do pacto contratado mediante fraude com correção monetária a partir de cada desconto e juros de mora a partir da citação (fls. 300/308).

Inconformado, o banco requerido apelou, sustentando, em resumo que os documentos apresentados nos autos comprovam que as movimentações foram realizadas pela autora mediante assinatura pessoal e uso de medidas de segurança intransferíveis. Reforçou que na hipótese de terceiro ter se utilizado dos dados da cliente, não resulta em responsabilidade da instituição financeira, mas sim que houve concorrência da parte autora, pela concessão dos dados ao terceiro ou pela falta de cuidados (fls. 312/322).

Recurso tempestivo, custas recolhidas (fls. 323/324).

Contrarrazões a fls. 343/350.

Também inconformada, a parte autora apresentou apelação pretendendo a reforma da sentença, alegando, em suma, a necessidade de condenação do banco na restituição do valor de R\$ 1.985,00, que possuía em sua conta bancária antes do nulo empréstimo, e condenação em indenização por danos morais pela falha na prestação de serviço que permitiu a ocorrência da fraude, que os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro e ainda que os honorários sucumbenciais sejam fixados em 20% sobre o valor da causa atualização e não por equidade (fls. 328/339).

Recurso tempestivo, isento de custas em razão da concessão de gratuidade processual (fls. 34/37).

### **É o relatório.**

A parte autora ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais em face do banco réu, alegando que no dia 01/04/2025 recebeu uma ligação telefônica cujo número era idêntico ao da agência bancária do requerido em Pirapozinho. Afirma que nesta ligação a pessoa se apresentou como gerente do banco e indagou se a cliente reconhecia a realização de um empréstimo que estaria contratado em seu nome, o que a parte autora afirmou imediatamente que desconhecia tal transação, mas que logo após a ligação verificou em seu celular a tentativa de transferência de valores ao terceiro “Tcharles Bento da Silva”, a qual não foi autorizada. Contudo, contatou que outra transação em favor de “Marcos Francisco Dias” foi realizada no valor de R\$ 7.000,00. No dia seguinte compareceu pessoalmente ao posto de atendimento da instituição financeira na cidade de Estrela do Norte quando tomou conhecimento da contratação de um empréstimo bancário no total de R\$ 8.785,57 o qual serviu de montante para a transferência ao terceiro, tendo o preposto do banco procedido a utilização do saldo remanescente (R\$1.985,00) para abater parcialmente o débito do empréstimo. Pugnou pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com o consequente reconhecimento de falha na prestação de serviço, além do já consolidado entendimento sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras para que fosse declarada a nulidade dos empréstimos nº. 7593418 (36 x R\$590,00) e nº. 7612080 (24 x R\$31,54), com restituição em dobro dos

valores descontados, além de condenação na restituição do valor de R\$ 1.985,00 e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Em contestação, o requerido afirmou a regularidade da contratação dos empréstimos, porque a operação ocorreu a partir do Internet Banking, com uso de senha e token, de posse e conhecimento único da cliente conforme o “LOG” das operações. Expôs que a contratação se deu diretamente pelo acesso da conta, sem participação de funcionários da instituição financeira e, por se tratar de contratos eletrônicos, não geram contrato físico assinado, são validados pela chave de segurança. Relatou que o valor dos empréstimos foi liberado na conta da consumidora tendo sido esta a única beneficiária da operação. Pugna que seja afastada qualquer responsabilidade da instituição financeira porque os fatos são de responsabilidade da própria autora titular da conta e detentora dos meios de acesso e contratação da operação, ou do terceiro fraudador, o que caracteriza fortuito externo. Ademais, entende que não pode ser aplicada a condenação da restituição em dobro de qualquer valor pela ausência de prova de má-fé da instituição financeira e que, em caso de condenação a indenização de cunho moral o valor deve ser fixado de forma a evitar o enriquecimento sem causa.

O recurso da parte autora não merece provimento e o da parte ré merece parcial acolhimento.

É de consumo a relação entre as partes, conforme a Súmula STJ 297: “*O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”

Não obstante o fato de a contratação se enquadrar nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento da

hipossuficiência do consumidor por si só não é suficiente para automaticamente remover a obrigação da apelante de provar suas alegações, em especial, de vício de consentimento.

Através do Boletim de Ocorrência (fls. 31/33) a parte autora narrou que no dia 01/04/2025 foi retirar seu extrato bancário como de sua praxe e então observou a existência de dois empréstimos (um no valor de R\$ 8.785,57 e outro no valor de R\$ 800,00) e em seguida no mesmo dia uma transferência bancária no valor de R\$ 7.000,00 em favor de “Marco Francisco Dias”, então procurou a agência bancária e o preposto do banco informou que nada poderia fazer e que deveria arcar com o empréstimo.

Já em Juízo afirmou que recebeu uma ligação telefônica de um suposto preposto do banco informando sobre movimentações em sua conta e em seguida acessou seu aplicativo tomando conhecimento da tentativa frustrada de transferência de valores ao terceiro “Tcharles Bento da Silva”, mas que se tranquilizou ao perceber que não foi autorizada, porém que teria ocorrido a transferência no valor de R\$ 7.000,00 em favor de outro terceiro “Marco Francisco Dias” e que somente no dia seguinte ao comparecer na agência descobriu a contratação dos empréstimos, tendo o preposto do banco procedido a quitação parcial com o saldo remanescente de sua conta.

O banco, ao comparecer em juízo, apresentou as informações sobre os empréstimos contratados (fls. 60/63) e a vasta lista de acessos, movimentações e informações que foram acessadas (tanto via aplicativo como via internet banking), inclusive com uso do “*mobile token*” no dia das movimentações impugnadas (fls. 151/283).

A suposta ligação telefônica do fraudador para a parte autora

ocorreu às 16:41 do dia 01/04/2025 (fls. 04). Considerando tal informação e cruzando-a com os logs de acesso (fls. 151/283) tem-se que a ligação ocorreu antes das movimentações impugnadas.

A contratação do empréstimo de R\$ 8.785,57 (contrato n.º 527593418) ocorreu às 18:39 horas (fls. 153, 195 e 238) e o empréstimo de R\$ 200,00 ocorreu às 18:40 horas (fls. 198 e 240), ambos via “*mobile token*”, tendo sido feita uma simulação de empréstimo no valor de R\$ 9.082,35 às 18:39 (fls. 237), assim como outra simulação no valor de R\$ 5,28 (fls. 279), e ainda mais uma no valor de R\$ 15,76 (fls. 281 e 282) às 18:40 horas.

Importante destacar que o acesso à conta se iniciou às 17:04 horas (fls. 151, 157, 199 e 241) por meio de login do internet banking e o acesso permaneceu até às 18:42 horas (fls. 199, 241 e 283), sendo o IP utilizado durante todo o acesso o de n.º 177.102.165.246.

Constitui-se ônus da instituição financeira demonstrar que se tratava de IP de acesso recorrente utilizado pela consumidora para realização de movimentação financeira para eximir-se do dever de vigilância sobre as contratações.

Os fraudadores tiveram acesso à conta da consumidora, o tiveram após tê-la enganado por meio de ligação telefônica através da qual obtiveram dados importantes que permitiram o acesso ao aplicativo do banco.

Assim, a instituição financeira não pode complementarmente responsabilizada pela fraude ocorrida.

Também deve ser destacado que a ação judicial não pretende em nenhum momento a condenação do banco na restituição do valor que foi enviado ao terceiro (valor de R\$ 7.000,00 e que é significativo), não

sendo sequer discutida essa questão nos autos, uma vez que a parte autora não explica sobre a possível tentativa de restituição dos valores transferidos ao terceiro, procedimento previsto na Resolução BCB nº. 147/2021 em seu artigo 41-B, e que depende de requerimento expresso da parte que se viu lesada pela transferência, não se operando o pedido de restituição por gerência única do banco.

Nesses termos, a demanda se limita a anular os empréstimos, pretender a restituição em dobro dos valores pagos, recuperar o valor utilizado para quitação do empréstimo e também indenização por danos morais, situações que, se somadas, resultariam em enriquecimento sem causa à autora, uma vez que demonstrado que a contratação do empréstimo ocorreu mediante acesso da conta por meios válidos e sem impugnação quanto a transferência dos valores ao terceiro, não cabendo indenização em dobro de valores cobrados já que se vislumbra engano justificável em razão da contratação ter obedecido os critérios de segurança prévios de acesso a conta.

Portanto, a questão controvertida consiste na análise sobre se o golpe perpetrado contra a parte autora, conhecido como “golpe da falsa central”, é resultante de falhas de segurança das instituições e passível de ensejar responsabilidade do banco réu e o consequente dever de reparação ou indenização.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade do apelante é objetiva quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme a Súmula nº 479 do STJ, veja-se: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Contudo, afasta-se a

responsabilidade por vício no serviço se a hipótese for de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC).

Na fraude tratada nestes autos ocorreram as seguintes etapas:

1) os agentes indevidamente obtêm dados pessoais de clientes, como nome completo, RG, CPF e telefone; 2) entram em contato com a vítima se passando por atendente ou funcionário do banco, e “alertando” a vítima a respeito de supostas operações anômalas em sua conta; 3) solicitam que o titular da conta realize procedimentos para “regularização”, o que é atendido.

A autora recebeu contato do golpista por meio de ligação telefônica, redundando em indevido acesso a sua conta. Por outro lado, o banco deveria ter observado que as transações realizadas destoavam do perfil financeiro da cliente e consumidora (fls. 27/30), efetuando o bloqueio para fins de averiguação da veracidade da conduta.

Tem-se que é medida básica de segurança das instituições financeiras o bloqueio de movimentações suspeitas na conta do correntista, como as do caso em questão, bem como realizar contato direto com os clientes ao observarem operações estranhas. Não há, nos autos, comprovação de que o banco tenha tomado qualquer dessas medidas ou mesmo enviado alerta via SMS, e-mail ou notificação no aplicativo, sobre as operações suspeitas, exigindo confirmação adicional ou comparecimento presencial. Assim como não há provas de que a parte autora tenha pleiteado ao banco a restituição do valor transferido de sua conta a terceiro.

Assim, o golpe sofrido pela parte autora também envolve falha na prestação de serviço, sendo certo que a Instituição Financeira tem responsabilidade derivada do risco criado por sua própria atividade. As

transações efetuadas na conta bancária não são dissociadas de nexos causal em relação à instituição financeira, a quem cabe garantir a segurança de suas operações.

Caracteriza-se, portanto, culpa corrente no caso em análise, porque a concretização do golpe se deu mediante colaboração da parte autora, já que não se cercou dos cuidados necessários antes de atender a comandos de terceira pessoa, desconhecida, e fora do ambiente bancário; mas também se constata falha de segurança da instituição financeira.

O art. 945, do Código Civil dispõe que: *“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.”* O enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil considera compatível a aplicação da culpa concorrente no regime da responsabilização civil objetiva: *“A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”*.

#### Conforme se tem decidido:

*“RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTATO POR TELEFONE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS POR PIX. Sentença de improcedência. Recurso do autor – Conhecimento pelo fraudador de todos os seus dados - Falha na prestação de serviço – Transações atípicas - Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Biometria facial é exigida somente para resgate, não para transferências – Contas destinatárias das fraudes mantidas nos réus - Reconhecimento do dano moral. Irresignação parcialmente acolhida – Autor vítima do golpe da falsa central de atendimento – Transações sequenciais e em valores elevados - Ausência de demonstração do perfil de consumo – Responsabilidade do requerido Nu pagamentos pela liberação das transações sem bloqueio para checagem – Responsabilidade solidária dos réus XP e Banco Pan pelos valores destinados às contas por eles mantidas – Abertura da conta pelo réu XP sem a apresentação de documentos – Mero preenchimento de cadastro e fornecimento de selfie – Ausente comprovação de movimentação regular nas referidas contas - Banco Pan nada esclareceu a respeito da abertura e movimentação da conta utilizada na fraude – Dever das instituições financeiras de empregarem meios para dificultar ou impossibilitar ações dessa natureza - Falha na prestação do serviço - Incidência da Súmula 479 do C. STJ - De outra banda, culpa concorrente - Consumidor aderente à fraude, em contribuição com o fraudador – Falta do dever de cuidado – Participação ativa da parte autora a impor a repartição do prejuízo relacionado às transferências – Repartição de 1/3 do prejuízo decorrente de cada transferência entre autor e bancos destinatários, em relação aos*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

*valores recebidos, respondendo Nu Pagamentos com outro terço - Dano moral não configurado - Comportamento do autor comprometedor da reparação extrapatrimonial – Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1016062-65.2023.8.26.0011; Relator (a): Mônica Soares Machado Alves; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - 2ª Vara do Juizado Especial Cível - Vergueiro; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025)*

*“Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Golpe da "falsa central" – Contratação de empréstimos com transferência de valores via PIX a contas de terceiro – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações que destoavam do perfil do consumidor – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) - Configurados os danos materiais – Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe – Restituição dos valores descontados da autora que devem se dar de forma simples – Dano moral, ante o reconhecimento de concorrência de culpas, não vislumbrado - R. sentença reformada, em parte – Recurso do réu parcialmente provido, restando prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1000416-84.2025.8.26.0224; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)*

*“CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX). Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Nulidade dos contratos. Culpa concorrente da vítima caracterizada. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)*

Portanto, diante da participação relevante da vítima para a realização do golpe, se faz necessária a anulação os contratos de empréstimo e repartição do prejuízo material, porém fazendo jus a parte autora à reparação material de apenas metade do prejuízo, ou seja, devendo a restituição dos valores pagos se dar somente no percentual de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

50% daquilo que foi descontado para adimplemento dos empréstimos fraudulentos e não pela integralidade das parcelas. Pela mesma razão, improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Posto isso, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu para liminar a condenação do banco requerido ao ressarcimento de metade do prejuízo verificado pela parte autora pela cobrança das parcelas decorrentes dos empréstimos nº 7593418 e nº. 7612080, com atualização a partir de cada desconto pela variação do IPCA e juros de mora pela SELIC, deduzido o índice de atualização monetária, desde a citação, mantendo a anulação dos empréstimos.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais, responderá por verbas honorárias em favor do patrono da parte contrária que são fixadas em 10% sobre o valor atualizado da condenação, ou R\$ 1.000,00, o que for maior, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria debatida. A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição da multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

**Relator**