



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000187662

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001662-80.2025.8.26.0268, da Comarca de Itapecerica da Serra, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MÍRIAN BEZERRA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 6 de março de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001662-80.2025.8.26.0268

Apelante (s): Banco Bradesco S.A.

Apelado (a, s): Mirian Bezerra de Oliveira (Justiça gratuita)

Comarca: Itapeverica da Serra – 2ª Vara Judicial

Juiz (a) de 1º Grau: Leticia Antunes Tavares

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 35335

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de procedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas, consistentes em empréstimo, saques, além de compras a crédito e débito – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de atendimento” – Recebimento de ligação telefônica de suposto preposto do banco – Vítima que, seguindo orientações do falso funcionário, acessou o aplicativo do banco sob a falsa premissa de cancelamento de linha de crédito não solicitada e devolução da quantia – Autora que, posteriormente, entregou os cartões de débito e crédito a falso motoboy da instituição financeira para “perícia” – Correntista que, mesmo não intencionalmente, facilitou a concretização da fraude – Operações vultuosas atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil da cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – CC, art. 945 – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Ônus adequados – Sentença substituída – **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 05/08/2025 (fls. 369/374), de relatório adotado, que julgou procedente a ação para “(a) declarar inexigíveis os débitos descritos na inicial; (b) condenar a parte requerida a restituir à parte autora o valor de R\$ 586,80, referente ao dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

material, corrigido monetariamente. A partir do evento danoso incidirá a taxa SELIC, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte vencida a arcar com as custas processuais, e a pagar honorários advocatícios ao patrono da parte vencedora, fixados em 10% sobre o valor a causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC”.

Apelo do réu (fls. 377/397) alegando, em síntese, que a autora não comprovou o recebimento da suposta ligação telefônica, e que não pode ser responsabilizado por suposto vazamento de dados pessoais; que a autora não foi totalmente prejudicada com o valor do empréstimo, pois o montante liberado em sua conta serviu para favorece-la em outra ação em que é devedora, já que houve bloqueio judicial, não tendo a autora comprovado que se manifestou naqueles autos com o fito de esclarecer a situação; que não há prova da comunicação tempestiva dos fatos pela autora, sendo certo que o boletim de ocorrência foi lavrado após três dias do ocorrido; que sendo o contrato anulado, a requerente deve restituir a quantia, retornando as partes ao *status quo ante*; que a autora confessa que informou seus dados aos fraudadores, fragilizando a própria segurança, sendo que ela manteve contato com número de telefone completamente alheio, tendo ainda seguido comandos dos terceiros e instalado aplicativo de procedência desconhecida; que a transferência PIX foi realizada mediante credenciais de acesso, com inserção de Chave (DICT) pessoal e intransferível; que as compras foram efetivadas mediante uso do cartão com chip e digitação de senha; que não houve pedido de bloqueio do cartão, mas apenas impugnação após o recebimento da fatura; que se trata de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, o que rompe o nexo de causalidade; que deve, ao menos, ser reconhecida a culpa concorrente; e, que não há dano material indenizável. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 403/407.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 09/09/2025, é tempestiva e devidamente preparada com base no

proveito econômico pretendido (fls. 398/399).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “(...) *A ação é procedente. Como a presente demanda é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, cabia ao requerido, de acordo com o CPC, comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, sendo inegável a inversão do ônus da prova com base na verossimilhança das alegações da autora, que trouxe aos autos o Boletim de Ocorrência (fls. 22/26) e extratos bancários (fls. 27/61). Entretanto, o banco, em sua oportunidade não logrou demonstrar a ausência de vazamento de informações confidenciais do autor a terceiros, que por meio fraudulento teriam obtido acesso à conta do requerente. Ademais, a existência de operações em valores superiores às movimentações feitas pela autora não disparou alerta interno de segurança, a despeito dos alegados mecanismos de proteção antifraude indicados pelo requerido. Flagrante a falha do banco, portanto, visto que, os dados pessoais da autora, como seu telefone de celular, sua relação com a instituição ré, estavam em poder dos estelionatários, o que também caracteriza falha do serviço. Prosseguindo, tem-se dos autos, como já dito, que a autora recebeu uma ligação de terceiro informando ser preposto do banco réu, informando constar um empréstimo pessoal em sua conta no valor de R\$ 22.269,49 e outras transações. Afirma q autora que acessou sua conta através do aplicativo do banco e verificou a quantia disponível e foi instruída pelo terceiro a realizar uma transferência via PIX para desconhecidos, bem como disponibilizar seus cartões para serem retirados para averiguação. Alega que entrou em contato com a gerente e constatou que havia sido vítima de golpe, contudo, alega que comunicou ao banco réu, mas não houve resolução. Ainda, em sede de emenda à inicial às fls. 68/70, informa a autora que ocorreu um empréstimo do qual desconhece, no valor de R\$ 22.269,49, sendo o valor disponibilizado em sua conta corrente e, em seguida, a quantia foi bloqueada judicialmente por determinação do Juízo da ação nº 0001339-34.2021.8.26.0268, que tramita na 2ª Vara Cível de Itapeverica da Serra/SP, contra a autora, através do SISBAJUD. Por tais razões, ajuíza a presente demanda objetivando a inexigibilidade dos contratos de empréstimos, a restituição do valor de R\$ 586,80 por danos materiais. Nesse sentido*

*o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ). Nessa esteira, ainda, a Seção de Direito Privado deste E. TJSP editou os seguintes enunciados com relação a golpes desta natureza: Enunciado nº 13 No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial. Enunciado nº 14 Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. De igual maneira, entende o C. STJ: (...) Portanto, necessário que sejam restituídos os valores fraudulentamente transferidos da conta da autora, de modo a retornarem as partes ao status anterior. Assim, passo a descrever os valores que deverão ser restituídos à autora: a quantia total de R\$ 586,80, referente às compras indevidas, realizadas em 19/04/2024, conforme fls. 30, quais são: R\$ 50,00 (docto. 0985722); R\$ 99,00 (docto. 0988527); R\$ 199,99 (docto. 0113385); R\$ 220,00 (docto. 0220353; R\$ 17,90 (docto. 0607375). E declarar inexigíveis o empréstimo pessoal de R\$ 22.269,49 (fls. 30), bem como as compras realizadas no cartão de crédito (fls. 40/47, 58 e 61), que somam R\$ 22.353,65, a saber: (i) R\$ 5.443,52 (4 parcelas de R\$ 1.360,88 – PAG*AndreMartinianoDa); (ii) R\$ 4.639,90 (5 parcelas de R\$ 927,98 – Casas Bahia); (iii) R\$ 4.582,64 (8 parcelas de R\$ 572,89 – Carrefour); (iv) R\$ 4.999,00 (10 parcelas de R\$ 499,90 – Casas Bahia); (v) R\$*

83,97 e R\$ 283,04 (Carrefour); (vi) R\$ 121,58 (Shopping da Carne boi.); (vii) R\$ 200,00 (FelipeOmitaDe); (viii) R\$ 500,00; R\$1.000,00 e R\$ 500,00 (Saque 24h (...)).”

Como relatado na sentença, a autora, ora apelada, alega que “em 19/04/2024, recebeu ligação de uma pessoa que se apresentou como assistente da gerente da agência 0504-5 do Banco Réu, a qual, de forma convincente e munida de dados pessoais sensíveis, informou sobre um empréstimo pessoal no valor de R\$ 22.269,49 e tentativas de compras em seu nome, induzindo-a a acessar o aplicativo bancário e, posteriormente, a realizar um suposto “PIX reverso” para cancelar a operação, o que não se concretizou por bloqueio no aplicativo. Aduziu ainda que, sob a orientação da suposta funcionária, danificou seus cartões bancários para que fossem recolhidos e submetidos a “perícia”, e que, somente no dia seguinte, ao contatar a agência, descobriu ter sido vítima de golpe, constatando diversas transações e compras indevidas, além da contratação fraudulenta do empréstimo. Sustentou que, mesmo após registrar boletim de ocorrência e buscar administrativamente o cancelamento dos débitos e a restituição dos valores, teve seus pedidos negados pelo banco, razão pela qual requereu, em sede de tutela de urgência, a suspensão da cobrança dos débitos, a exclusão de seu nome de cadastros de inadimplentes e, ao final, a restituição de R\$ 586,80 a título de danos materiais, a declaração de inexigibilidade do empréstimo de R\$ 22.269,49 e demais encargos”.

Juntou boletim de ocorrência, reclamação junto ao Procon, extrato bancário, além de faturas de cartão de crédito (fls. 22/63).

O réu, ora apelante, como também relatado na sentença, alega que “a instituição bancária se previne de eventuais fraudes e não seria responsável. Aduziu que as compras foram feitas por chip (presença física do cartão) e digitação da senha, sendo impossível a clonagem; (ii) que a autora realizou contato somente após o recebimento da fatura, sendo vítima do golpe da falsa central; (iii) que estaria agindo em exercício regular de seus direitos; ausência de falha na prestação de serviços, legitimidade das transações; excludente de responsabilidade por fato de terceiro, inaplicabilidade sumular 479 do STJ; (v) mero aborrecimento e ausência de danos morais; (vi) inaplicabilidade da inversão do ônus da prova. Requereu a

improcedência dos pedidos e a produção de depoimento pessoal da autora”.

Juntou “Documento Descritivo de Crédito”, logs de acessos, comprovantes de PIX, além de extrato bancário (fls. 161/360).

Em réplica, a autora alega que não se beneficiou “do empréstimo fraudulento, visto que o empréstimo em questão foi contratado por golpistas, sem qualquer anuência ou iniciativa da Autora, que foi vítima do lamentável golpe bancário. O valor contratado não foi utilizado pela Autora, que lavrou Boletim de Ocorrência do golpe bancário e notificou o Banco Réu por reclamação, sendo que o Banco Réu nada fez a respeito, ao passo que a Autora não utilizou os valores oriundos do empréstimo fraudulento, valores estes que permaneceram incólumes em conta. O simples fato de os valores oriundos do empréstimo fraudulento terem transitado por sua conta não configura proveito econômico, especialmente quando houve bloqueio judicial, ato alheio e fora de sua vontade ou controle”; que a “ocorrência do lamentável golpe bancário, acabou sendo realizada diversas compras na modalidade crédito, todas elas que destoaram do perfil do cliente e com notórios indícios de fraude, no importe de R\$ 22.353,65”; que o golpe se concretizou em razão do vazamento de informações pelo banco; e, que “é dever dos Bancos primar por uma zelosa e constante monitoração das transações bancárias dos clientes, bem como de eventuais movimentações suspeitas e não usuais, de modo a evitar a ocorrência de fraudes e golpes bancários”.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, ou falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira.

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

É do boletim de ocorrência por cópia às fls. 22/23: “No dia 19/04/2024, a denunciante recebeu uma ligação do Bradesco, onde tem conta, perguntando se ela reconhecia uma compra e um empréstimo de R\$ 21 mil. O suposto atendente informou seus números de cartão, saldo em conta, e alguns dados pessoais. Ela verificou no aplicativo, e o valor do empréstimo estava na conta, e foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instruída a fazer um Pix para cancelar, mas a transação e o aplicativo foi bloqueado. O atendente também pediu para cortar os cartões ao meio e mandou um motoboy retirar. No dia seguinte, ela ligou ao Bradesco e foi informada que várias compras e saques foram feitos”.

É do relato da autora que, ao receber telefonema de suposto funcionário do réu, em 19/04/2024, seguiu as orientações que lhe foram passadas sob a falsa premissa de cancelamento de linha de crédito e compras não autorizadas, efetuou *login* no aplicativo do réu, tendo, ainda sob orientação dos golpistas, efetuado “Pix reverso para a instituição”, com o fito de cancelar o mútuo, além de danificado os cartões de crédito e débito para coleta por motoboy para “perícia”; e, que ao entrar em contato com o banco no dia seguinte, foi informada sobre o golpe.

A autora impugna as seguintes operações realizadas em 19/04/2024 e 20/04/2024: **1)** empréstimo de R\$ 22.269,49; **2)** compra a débito de R\$ 50,00; **3)** compra a débito de R\$ 99,00; **4)** compra a débito de R\$ 199,90; **5)** compra a débito de R\$ 220,00; **6)** compra a débito de R\$ 17,90; **7)** compra a crédito de R\$ 5.443,52 (4 parcelas de 1.360,88); **8)** compra a crédito de R\$ 4.639,90 (5 parcelas de R\$ 927,98); **9)** compra a crédito de R\$ 4.582,64 (8 parcelas de R\$ 572,83); **10)** compra a crédito de R\$ 4.999,00 (10 parcelas de R\$ 499,90); **11)** compra a crédito de R\$ 83,97; **12)** compra a crédito de R\$ 283,04; **13)** compra a crédito de R\$ 121,58; **14)** compra a crédito de R\$ 200,00; **15)** saque de R\$ 500,00; **16)** saque de R\$ 1.000,00; e, **17)** saque de R\$ 500,00.

Depreende-se dos autos, conforme as circunstâncias narradas na própria inicial e no boletim de ocorrência, que a autora contribuiu ativamente para a perpetração do golpe, uma vez que acessou o aplicativo do banco quando solicitado pelos fraudadores, fragilizando seus dados de acesso; e, ao depois, a requerente entregou seus cartões de crédito e débito ao portador dos criminosos, que lograram êxito na efetivação de compras e saques.

Cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais e realizou procedimentos no aplicativo do

banco instalado em seu aparelho celular, além de entregar seus cartões aos fraudadores, condutas determinantes para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados bancários, senão, sequer teriam telefonado com esse propósito.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, além da posse dos cartões físicos com chip.

A situação, em princípio, poderia se resumir à caracterização da culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, II), todavia, o caso em apreço revela parcela de falha na prestação do serviço bancário, pois era ônus da instituição financeira a checagem, em tempo real, e após a contratação de empréstimo de R\$ 22.269,49 e operação de PIX devolvida, da regularidade das sucessivas 16 operações de compras e saques, no total de R\$ 22.940,45, inclusive porque realizadas entre 19/04/2024 e 20/04/2024, movimentações essas que destoam do padrão da correntista (fls. 27/60), do que prevalece alegação de falha na prestação dos serviços consistente na identificação de movimentações atípicas e fora do perfil de utilização da conta.

O sistema de detecção de fraude deveria ter sido acionado automaticamente, impedindo que as operações se ultimassem ou fossem revertidas a tempo. Nesse aspecto reside a prestação de serviço defeituoso, e até culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil).

A participação da parte autora para o desencadeamento dos fatos não elide de todo a responsabilidade do Banco, que também é objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*. Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que: *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Na espécie, o Banco não resguardou a cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária, inclusive pelo perfil das operações impugnadas. Aplicável, inclusive, a Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Dessa forma, por ausentes excludentes nas operações objetadas, já que a par do proceder da vítima há também o defeito do serviço, é reconhecida culpa concorrente e inexigibilidade de metade do valor das operações realizadas pelos fraudadores, cuidando o banco de proceder as adequações e estornos.

Essa a inteligência do CC, art. 945 que estabelece: *“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”*.

E, a despeito de bloqueado judicialmente o valor do empréstimo, diferentemente do quanto sustentado pelo banco, não há que se cogitar de aproveitamento pela autora, já que ela não anuiu com a contratação, sendo certo que a quantia foi disponibilizada na sua conta também por falha na prestação dos serviços bancários.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido, seguindo a ação julgada parcialmente procedente.

O decaimento é recíproco (NCPC, art. 86, “caput”), arcando as partes em proporção com custas e despesas processuais, e cada qual com honorários advocatícios dos patronos da parte contrária, no percentual de 10%, incidente sobre o proveito que cada qual obteve na ação/recurso, observada vedação de compensação (CPC, art. 85, §14), bem como a gratuidade de justiça concedida e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)