



Registro: 2026.0000252387

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001762-88.2025.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante PAULO ROBERTO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelada CIELO S.A..

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do Banco Bradesco S/A e julgaram prejudicado o recurso adesivo do autor e na parte conhecida, negaram provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 23 de março de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1001762-88.2025.8.26.0218 (Voto nº 9542)

APELAÇÃO DO CORRÉU BRADESCO E ADESIVO DO AUTOR – GOLPE DA FALSA CENTRAL – Ofensa à dialeticidade recursal não verificada - Autor, correntista do Bradesco, que sofre golpe, dando ensejo a duas transferências via PIX em favor de terceiro, titular de conta mantida junto à corré Cielo - Narrativa fática que aponta para confissão de que as operações foram realizadas pelo próprio autor, ainda que no contexto de um golpe – Tese de operações realizadas fora do padrão que não merece prosperar – Fortuito externo sobre o qual a casa bancária não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada (art. 14, § 3º, inc. II, CDC) – Dano moral afastado - Extensão dos efeitos do julgamento que aproveitará, parcialmente, à corré (art. 1.005, CPC) – Culpa concorrente entre autor e Cielo – Prejuízo material que deve ser suportado por ambos em idêntica proporção – Majoração da indenização por danos morais, por consequência, não conhecida – Restituição de valores na forma simples – APELO DO BRADESCO PROVIDO, julgando-se improcedentes os pedidos em relação a ele, estendendo-se os efeitos, de forma parcial, à Cielo, que fica condenada somente à restituição da quantia de R\$ 2.446,50 – ADESIVO DO AUTOR DESPROVIDO.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo corréu Bradesco e **recurso adesivo**, pelo autor, contra a respeitável sentença exarada nas fls. 215/221 (fls. 225/259 e 286/294), proferida pelo MMº. Juízo da 1.ª Vara de Guararapes, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada em parte**, consoante os fundamentos a seguir expostos.

De proêmio, **não** prospera a ofensa à dialeticidade recursal soerguida pelo autor em suas contrarrazões (fls. 272/273), posto que o corréu apelante expôs fundamentos fáticos e jurídicos estabelecendo conexão lógico-jurídica com o r. *decisum* combatido; outrossim, a mera repetição de argumentos não é motivo suficiente para inviabilizar o conhecimento do recurso quando há inequívoca intenção de reforma do veredito.

No mais, o autor alega manter conta junto ao **Bradesco**, tendo constatado duas transferências via *PIX*, nos valores de R\$ 2.500,00 e R\$ 2.393,00, para conta de titularidade de **Vent Vert CN** (fls. 37/38), mantida junto à **Cielo**, negando ter autorizado essas operações.

Além disso, diz que houve uma terceira tentativa de transferência, no valor de R\$ 5.000,00, mas, que não foi concretizada, bem como que recebeu, em 06.05.2025, contato da agência do **Bradesco**, informando sobre a existência de um empréstimo realizado em sua conta (fls. 08/09).

Diante disso, almeja a restituição, dobrada, do montante transferido, além de ser indenizado por danos morais (fls. 24).

A **Cielo**, em sua defesa (fls. 58/75), diz ser mera instituição de pagamento, não tendo ingerência sobre as operações objeto da lide, eis que sequer seria tecnicamente possível fiscalizar as contas dos usuários ou rastrear a origem e finalidade das ordens de transferência (fls. 59/61).

Em sua defesa (fls. 110/133), o **Bradesco** **nega** qualquer responsabilidade no evento, asseverando que as transferências foram realizadas pelo autor, com utilização de senha e autenticação pessoal (fls. 112); ademais, rechaça atuação de seus prepostos no golpe sofrido (fls. 121), bem como seu dever em identificar operações fora do perfil do consumidor (fls. 125).

A i. sentença julgou **procedente** o pleito inicial, condenando os réus, solidariamente, à restituição dos valores, na forma simples, e à indenização por dano moral (fls. 220).

Sintetizado o enredo fático-processual, entendo que a pretensão da casa bancária **comporta** acolhimento, **afastando-se** o pleito recursal do autor.

É que desde o início de sua narrativa, o autor dá conta de um contexto relacionado ao *golpe da falsa central* – inclusive, descrevendo suas particularidades (fls. 03) –, apontando a atipicidade das transferências via *PIX*, que seriam fora de seu perfil (fls. 10), em momento algum negando, de forma peremptória, que não teria realizado as operações.

Aliás, o reconhecimento de que ele próprio fora o responsável pelas transações fica patente quando assevera que **"(...) foi induzido a erro por informações falsas e procedimentos enganosos, que só foram possíveis devido à falha na segurança dos dados e na proteção das informações de seus clientes pelo banco requerido"** (fls. 13).

Isto porque o autor diz ter recebido uma ligação telefônica da agência do **Bradesco no dia 06.05.2025**, dando conta da existência de um empréstimo em sua conta, para lá se dirigindo a fim de resolver a situação, indicando como prova desse fato uma *"ficha de atendimento"* (fls. 09).

Porém, **ele não comprova a existência desse mútuo, bem como não demonstra sua ida à agência naquele dia 06**, eis que o documento por ele indicado trata-se, em verdade, da resposta à sua contestação às operações *sub judice* (fls. 42).

Além disso, **não** fica explicado como poderia o autor ter estado na agência do **Bradesco** no dia 06.05.2025, reclamando de transferências via *PIX* que seriam realizadas **somente** na noite desse dia (fls. 37/38 – 21:03:47 e 21:06:05), ou seja, **fora do expediente bancário?**

Tais elementos Impõem reconhecer que **as alegações do autor carecem de inteira verossimilhança.**

Nessa esteira, ainda que ele diga não ter autorizado as transferências (fls. 09), é inequívoco que elas ocorreram a partir de seu dispositivo móvel – do qual não alega ter sido desapossado –, com utilização de senha e credenciais, até porque não impugnou, em réplica, tais informações trazidas pelo réu (fls. 121).

Assim, o que se tem nos autos é que o autor buscou atendimento junto ao réu **posteriormente** à realização das operações via PIX, de modo que **não** se vislumbra qualquernexo entre o contato com o **Bradesco** e o golpe sofrido.

Aliás, a ratificar essa conclusão, tem-se a confissão do próprio autor no sentido de admitir que sua conduta foi "(...) *a de uma consumidora média, que se viu diante de uma situação atípica e enganosa, orquestrada por criminosos que se valeram das fragilidades da plataforma para alcançar seus objetivos*". (fls. 195).

Nessa esteira, **repita-se**, há cristalina admissão de que o autor realizou as transferências, carreando a responsabilidade ao **Bradesco** por entender que houve falha da instituição financeira ao permitir o acesso de golpistas a seus dados, bem como na falha da segurança ao não bloquear as operações (fls. 191)

Entretanto, o que cá se vê é que o autor se descuidou da proteção de seus recursos financeiros, realizando transferências em favor de terceira pessoa espontaneamente.

Nesse passo, **sua manifesta falta de cautela e de vigilância ao se deixar enredar no denominado golpe da falsa central, acabou por colaborar, involuntária, mas decisivamente, com a ação dos criminosos, excluindo-se, por isso, qualquer responsabilidade do corréu Bradesco**, a teor do que preceitua o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, **não há** que se falar em qualquer falha do banco ao permitir a realização das transferências em valores que o autor reputa astronômicos (fls. 11), eis que não alega – e **muito menos comprova** – estarem acima do limite contratado para tanto.

E nem se diga que o banco deve observar o padrão de consumo do autor (fls. 11); **a uma**, porque a **análise de perfil de seus correntistas consiste em uma liberalidade da casa bancária** e não uma obrigação, **e a duas**, por ser bem possível que, se o réu bloqueasse as operações sem concordância da parte autora, **poderia ser demandado por dano moral** pelo constrangimento de recusar a livre disposição de valores por seu cliente!

Nesse sentido já se pronunciou o Egrégio Tribunal:

“DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Danos materiais e morais – Conta bancária – Empréstimo e transferências “PIX” não reconhecidas após ligação de terceiro. Cerceamento de defesa – Julgamento antecipado da lide – Nulidade – Não reconhecimento – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Natureza das alegações que possibilita o julgamento conforme o estado do processo – Natureza da pretensão e limites da controvérsia – Pedido genérico de depoimento pessoal – Descabimento – Necessidade e pertinência da prova não demonstradas – Prova documental juntada suficiente ao deslinde da demanda. Denúnciação da lide – Descabimento – Art. 88, do CDC – Vedação à denúnciação – Reconhecimento – Preliminares afastadas. Golpe da Falsa Central de Atendimento – Operações realizadas pelo *Internet Banking*, com inserção de usuário e senha e validação por “Token” – Responsabilidade da instituição bancária – Súmula 479 do STJ – (...) – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recursos dos réus providos.” (TJSP; Apelação Cível 1005786-38.2023.8.26.0281; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025 - grifei)

Por tais razões, **não se vislumbra qualquer falha na prestação dos serviços do Bradesco**, razão pela qual a improcedência do pedido inicial **em relação a ele** é medida de rigor, **efeitos que devem se estender**, parcialmente, à **Cielo**, a teor do que dispõe o artigo 1.005, do Código de Processo Civil.

Destarte, reconhecida a responsabilidade do autor pelas transferências realizadas, resta configurada sua **culpa concorrente** com a **Cielo** pelo prejuízo material sofrido, já que esta última

permitiu abertura de conta destinada a produto de crime – questão sedimentada na origem à míngua de recurso dessa ré.

Por conta disso, cada uma dessas partes deverá suportar metade do prejuízo experimentado pelo autor, ou seja, caberá à **Cielo** restituir àquele a quantia de R\$ 2.446,50.

No que toca ao **dano moral**, entendo que a incisiva colaboração do autor no sucesso do golpe é **circunstância que, por si só, afasta a ventilada ofensa à sua esfera íntima**.

Portanto, no que tange ao **apelo do autor**, resta prejudicado seu pleito de majoração da indenização por danos morais.

Quanto ao pleito de restituição dobrada de valores, atente-se que cá não se discute pagamentos indevidos, na esteira do que prevê o artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual a devolução deve ocorrer na forma simples, como determinado em Primeiro Grau.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO CORRÉU BRADESCO, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais em relação a ele, cujos efeitos serão parcialmente estendidos à corrê Cielo, a teor do que dispõe o artigo 1.005, do CPC, CONDENANDO-A a restituir ao autor, na forma simples, a quantia de R\$ 2.446,50, incidindo os consectários legais, na forma prevista na sentença.**

Além disso, **PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO** quanto à majoração da indenização, **NA PARTE CONHECIDA, NEGO PROVIMENTO.**

Diante desse desfecho, **as custas e despesas processuais deverão ser rateadas em idêntica proporção entre o autor e a Cielo, arcando cada qual com os honorários advocatícios do patrono de seu adverso, que ora ARBITRO, para cada um, em 15% do valor atualizado da causa** (art. 85, §2º, CPC e Tema nº 1.076, do STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por derradeiro, **CONDENO O AUTOR** ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do corrêu Bradesco, que ora também **ARBITRO em 15% do valor atualizado da causa, observando-se, contudo, as benesses do acesso gratuito à Justiça, deferido ao autor às fls. 50 (art. 98, § 3º, CPC).**

P. I. C.

São Paulo, 23 de março de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR